

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 1 de 82

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL RECAUDO DE CARTERA

LINA MARÍA ARIAS HERNÁNDEZ

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
ENVIGADO**

2015

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 2 de 82

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**

ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Lina María Arias Hernández
Programa académico	Contaduría Pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	E.S.E Santa Gertrudis Envigado
NIT.	900.125.759-3
Dirección	Diagonal 33 # 35 C sur 31
Teléfono	448 74 00
Dependencia o Área	Financiera
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Nancy Janed Taborda Vélez
Cargo	Contadora Pública
Labor que desempeña el estudiante	Auxiliar Financiera
Nombre del asesor de práctica	Mauricio Villa Mazo
Fecha de inicio de la práctica	3/08/2015
Fecha de finalización de la práctica	31/10/2015

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 3 de 82

CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN	8
1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA	9
1.1. Centro de práctica	9
1.1.1. Razón Social.	9
1.1.2. Reseña Histórica.	9
1.1.2. Misión.	11
1.1.3. Visión.....	11
1.1.4. Objetivo.....	11
1.1.5. Valores corporativos.	12
1.1.6. Organigrama.	12
1.1.7. Mapa de procesos.....	13
1.2. Objetivo de la práctica empresarial.....	13
1.2.1. Objetivo General.	13
1.3. Funciones	14
1.4. Justificación de la práctica empresarial	14
1.5. Equipo de trabajo	15
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS.....	15
2.1. Título de la propuesta.....	15

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 4 de 82

2.2. Planteamiento del problema.....	15
2.3. Justificación	16
2.4. Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).....	17
2.4.1. Objetivo General.....	17
2.4.2. Objetivo Específico.....	17
2.5. Diseño metodológico	17
2.6. Cronograma de Actividades.....	19
2.7. Presupuesto (Ficha de presupuesto).....	21
3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	21
3.1. Marco de referencia	21
3.1.1. Antecedentes.....	21
3.1.2. Marco Teórico y Normativo.	23
3.1.2.1. <i>Empresas Sociales del Estado – ESES</i>	23
3.1.2.2. <i>Las ESES con la Ley 100 de 1993.</i>	24
3.1.2.3. El procedimiento de recaudo de cartera.....	25
3.1.2.3.1. <i>Elementos de la cartera.</i>	25
3.1.2.3.2. <i>Clases de riesgos del sistema de cartera.</i>	26
3.1.3. Marco Conceptual.....	27
3.1.4. Marco Legal.....	29
3.1.5. Marco Empírico.....	31
3.2. Desarrollo y logro de objetivos.....	32

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia , educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 5 de 82</p>

4. CONCLUSIONES 34

5. RECOMENDACIONES 35

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 36

ANEXOS..... 37

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 6 de 82

RESUMEN

La Empresa Social del Estado Santa Gertrudis de Envigado, es una entidad descentralizada del orden municipal, dedicada a la prestación de servicios de salud, de origen público, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, la cual tiene por objeto la prestación de servicios de salud del primer nivel de complejidad y con algunas acciones del segundo nivel de complejidad a usuarios que presentan algún tipo de enfermedad, con alto sentido social, buscando la lealtad de los usuarios con eficiencia, seguridad, calidad y calidez, mediante un talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo, el cuidado del medio ambiente y la gestión del conocimiento.

Por lo anterior, se vuelve fundamental la tarea de satisfacer las necesidades del usuario mejorando, corrigiendo y ofreciendo una mejor calidad a este; por esto es indispensable contar con procesos óptimos y efectivos en el interior de la organización.

Debido a estas circunstancias; este trabajo se centra en mejorar y fortalecer los procesos y procedimientos del recaudo de cartera de la ESE Santa Gertrudis; presentando así la debida actualización de estos; esto generará una importante mejora en la empresa porque los recursos serán recaudados de manera más eficiente, como consecuencia de un mayor control sobre las cuentas por cobrar.

PALABRAS CLAVES: Empresa Social del Estado, Procesos, Procedimientos, Cartera, Recaudo.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 7 de 82

ABSTRACT

The State Social Enterprise Santa Gertrudis de Envigado, is a decentralized body of the municipal order, dedicated to the provision of health services from public sources, with legal personality, its own assets and administrative autonomy, which aims at providing health services at the first level of complexity and some actions of the second level of complexity for users who have some kind of disease with high social sense, seeking the loyalty of users with efficiency, safety, quality and warmth, by human talent competent and committed to continuous improvement, environmental stewardship and knowledge management .

Therefore, becomes fundamental the task of satisfy the user needs improving, correcting and providing better quality for them; for this reason it is essential to have effective and optimal processes within the organization.

Due to these circumstances; this work focuses on improving and strengthening the processes and procedures of the collection portfolio ESE Santa Gertrudis; thus presenting proper updating of these; this will generate a significant improvement in the company because resources are more efficiently collected as a result of greater control over the receivables.

KEYWORDS: State Social Enterprise, Processes, Procedures, Portfolio, Collection.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 8 de 82

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo el diseño de una propuesta de mejoramiento de los procesos y procedimientos relacionados con el recaudo de cartera de la E.S.E. Santa Gertrudis del Municipio de Envigado.

Un proceso se puede definir como el conjunto de actividades que añaden valor al producto o servicio que en un principio comienzan siendo entradas y tras una transformación, se convierten en salidas, las cuales deben satisfacer los requerimientos o necesidades del cliente o usuario; es así que este trabajo se llevó a cabo porque la E.S.E. Santa Gertrudis no cuenta con los procesos y procedimientos debidamente documentados y sistematizados que facilite el proceso de recaudo de cartera con todos sus parámetros.

Para la realización del presente trabajo se llevó a cabo una investigación profunda con información directa y cualitativa de la clínica por medio de las auxiliares de cartera y de la encargada del área de cartera; lo cual permitió realizar un análisis y tener una percepción propia de la misma.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 9 de 82

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA

1.1. Centro de práctica

1.1.1. Razón Social.

E.S.E Santa Gertrudis Envigado

1.1.2. Reseña Histórica.

La Empresa Social del Estado Santa Gertrudis de Envigado, es una entidad descentralizada del orden municipal, dedicada a la prestación de servicios de salud, de origen público, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el libro II, Título II, Capítulo III, Artículos 194, 195, 196 y 197 de la Ley 100 de 1993. Su objeto lo constituye la prestación de servicios de salud del primer nivel de atención, como servicio público esencial a cargo del Estado y como parte integrante del sistema de seguridad social en salud.

La Empresa tiene su domicilio en el Municipio de Envigado, Departamento de Antioquia, en la Diagonal 33 No. 35C Sur 31.

A finales de 2006 la ESE Santa Gertrudis surge de la aplicación de la Ley 1122 de 2007, que en su Artículo 31 le exige a los Entes Territoriales no prestar en forma directa los servicios de salud, es así como la Administración Municipal decide ceder sus espacios de atención y conformar la Empresa Social del Estado de primer nivel de atención para el Municipio de Envigado. Esta organización comienza con cinco (5) Unidades Básicas de Atención -UBA - y

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 10 de 82

una clínica para la mayor atención asistencial y la centralización de su administración.

Actualmente cuenta con cuatro de ellas, sin perjuicio de la calidad de la atención.

Para su desarrollo empresarial se inicia la construcción de un sistema de calidad con base en exigencias y requerimientos de norma en especial el cumplimiento del Sistema Único de Habilitación -SUH-, gestionando recursos para el mejoramiento de los diferentes servicios, situación que aun hoy día se da.

Actualmente, la ESE se encuentra gestionando ante varios entes, apoyo financiero mediante proyectos documentados en la Metodología Generalmente Ajustada -MGA-, marco lógico e instrumentos BPIN, para dotación y readecuación de otras áreas, con la finalidad de su modernización y ajuste a los nuevos estándares de acreditación, así como para su crecimiento empresarial.

En cuanto a su talento humano, la ESE entró en funcionamiento el 1º de enero de 2007 y su primera planta de cargos fue aprobada mediante Acuerdo No. 010 de Noviembre 23 de 2007 emitida por la Honorable Junta Directiva, planta creada con carácter transitorio por dos (2) años; a la actualidad dichos cargos no han sido incluidos en los concursos de méritos de la CNSC y entre tanto, la provisión de los cargos de carrera ha sido mediante nombramientos en provisionalidad.

Actualmente se cuenta con infraestructura tecnológica adecuada para la prestación de los servicios en forma sistematizada y un gestor documental y flujos de trabajo, herramientas que llevan a la institución a una tendencia al “Cero Papel”. La Empresa Social del Estado Santa Gertrudis del Municipio de Envigado, presta servicios de salud de primer y actividades de

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 11 de 82

segundo nivel de atención con oportunidad, integralidad y calidad, a través de un personal competente y respetuoso de la dignidad humana y el medio ambiente, con la infraestructura y dotación adecuada, aportando al bienestar de la comunidad con solidaridad, equidad y universalidad, buscando permanentemente la rentabilidad social y financiera.

1.1.2. Misión.

En la E.S.E Santa Gertrudis brindamos servicios de salud con alto sentido social, con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad; buscando la sostenibilidad financiera y fidelización de nuestros usuarios con eficiencia, seguridad, calidad y calidez, mediante un talento humano competente y comprometido con el mejoramiento continuo, el cuidado del medio ambiente y la gestión del conocimiento.

1.1.3. Visión.

Seremos líderes en un modelo de atención integral, participativo e innovador en salud en constante crecimiento, prestando servicios de baja y mediana complejidad, generando una cultura de la calidad para el bienestar y satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores.

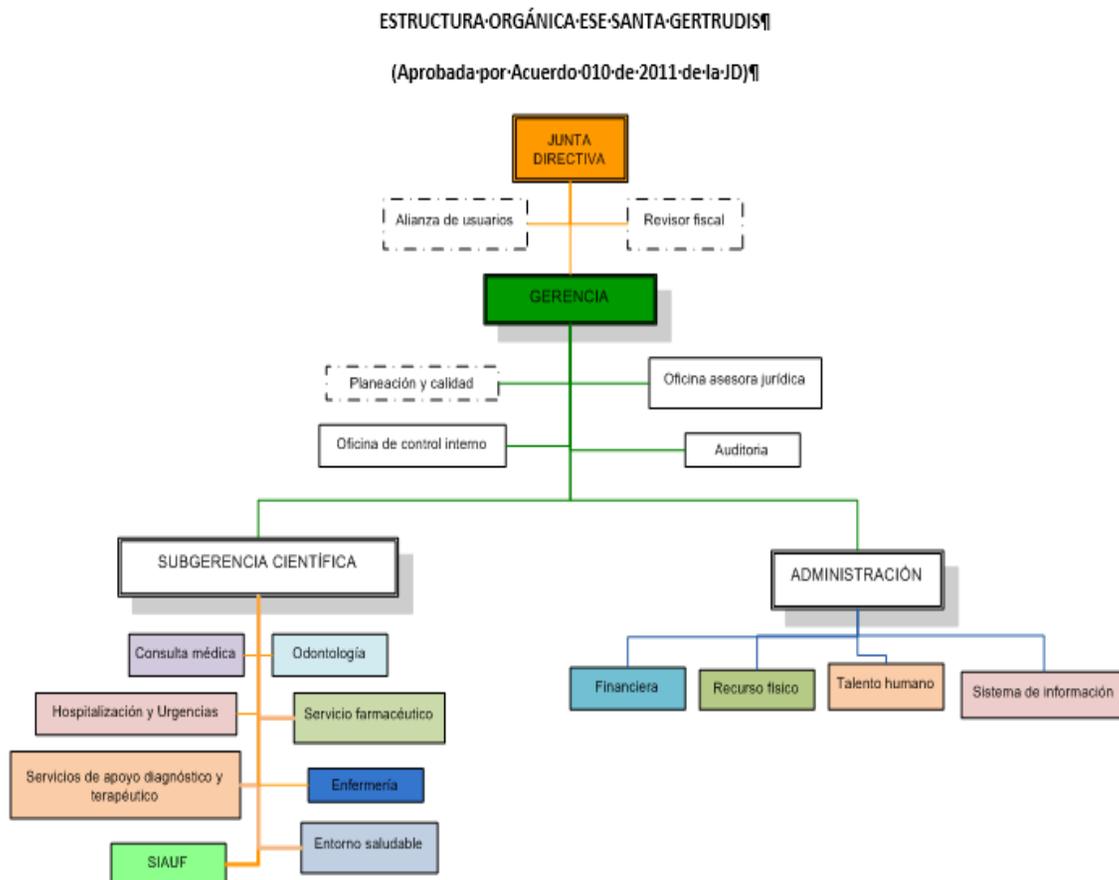
1.1.4. Objetivo.

Nuestro objetivo es la prestación de servicios de salud del primer nivel de complejidad y con algunas acciones del segundo nivel de complejidad y adelantamos Programas de Promoción y Prevención en el tratamiento y rehabilitación de la salud.

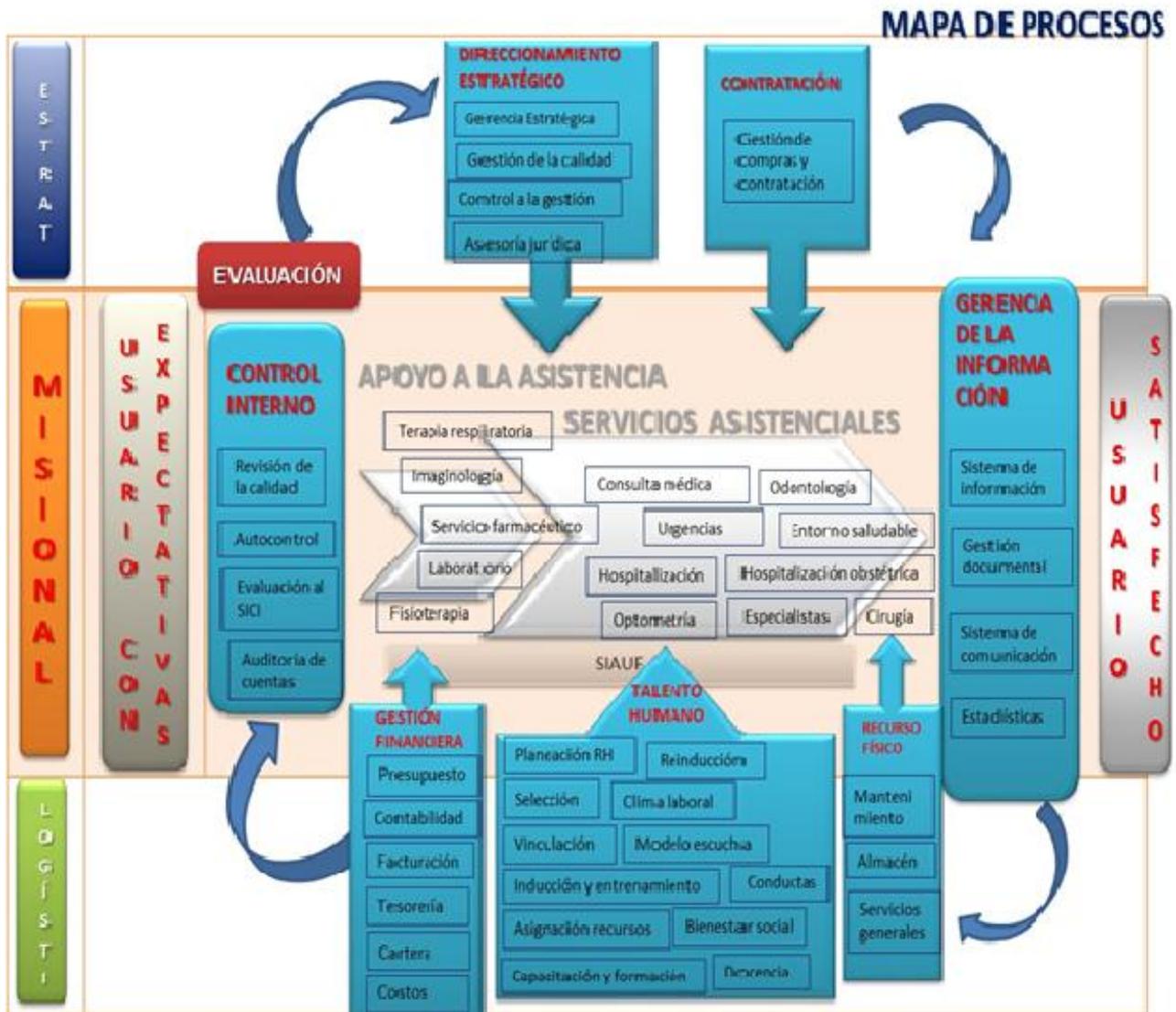
1.1.5. Valores corporativos.

- Compromiso
- Responsabilidad
- Transparencia
- Integridad
- Solidaridad

1.1.6. Organigrama.



1.1.7. Mapa de procesos.



1.2. Objetivo de la práctica empresarial

1.2.1. Objetivo General.

- Mejorar y fortalecer los procesos y procedimientos del recaudo de cartera de la E.S.E Santa Gertrudis.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 14 de 82

1.3. Funciones

Las funciones principales en esta práctica empresarial es brindar apoyo al área financiera y contable, y apoyar la implementación del Nuevo Marco Normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público, especialmente en los procesos y procedimientos del recaudo en el Departamento de Cartera.

Estos procesos comprenden la elaboración de recibos de caja, descargando de cartera cada una de las facturas indicadas en el soporte presentado por la aseguradora, realizar notas crédito bancarias a las transferencias no identificadas o no soportadas por la entidad en el mismo mes, realizar notas crédito a las glosas aceptadas por Auditoria (Work Manager), radicar facturación de entidades una o dos veces por mes según envío.

1.4. Justificación de la práctica empresarial

Es necesaria la participación en la E.S.E Santa Gertrudis mediante la práctica empresarial, puesto que así la practicante se abre caminos al mundo empresarial y de esta manera logrará conocer, manejar y entender los procesos reales de una empresa, procesos de los cuales hasta el momento solo se tienen conocimientos teóricos y académicos.

Esta práctica empresarial está enfocada al área financiera, área en la cual la E.S.E Santa Gertrudis necesita fortalecerse aún más, por lo cual se vuelve necesaria la participación activa de la practicante.

Adicionalmente a todo lo anterior, la práctica empresarial es un requisito para convertirse en una profesional competente e integral; Alcanzar nuevos conocimientos y desarrollar los ya

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 15 de 82

adquiridos en una gran institución como lo es la E.S.E Santa Gertrudis, así mismo, se pretende lograr el objetivo de ser una profesional Competitiva en el mercado laboral.

1.5. Equipo de trabajo

El informe de la práctica empresarial será ejecutado mancomunadamente por:

- **El aprendiz:** Responsable de realizar la parte práctica u operativa dentro de la clínica, ofreciendo un plan de mejoramiento a esta y presentando sus resultados a su Facultad.
- **Directora de calidad:** Encargada de brindar un oportuno acompañamiento y apoyo al estudiante en el plan de mejoramiento para con la clínica, ofreciéndole buenos parámetros para con este y así llegar a obtener resultados muy favorables.
- **Auxiliares de cartera:** Personas que colaboran brindando la información necesaria.

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1. Título de la propuesta

Actualización de los procesos y procedimientos relacionados con el recaudo de cartera de la E.S.E. Santa Gertrudis del Municipio de Envigado.

2.2. Planteamiento del problema

Actualmente la E.S.E. Santa Gertrudis del Municipio de Envigado no cuenta con un procedimiento concreto bien documentado y sistematizado que facilite el proceso de recaudo de cartera con todos sus requisitos y parámetros, tanto para persona jurídica, como para persona natural, puesto que están unificados.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 16 de 82

Las implicaciones que genera esta situación es que al estar agrupados podrían ocasionar inconsistencias en la cartera porque no existen tales actividades específicas para cada una, haciendo la cartera más morosa y de esta manera ocasionando así reprocesos.

Por ello es importante plasmar y centralizar los procesos y procedimientos de los gestores de cartera permitiéndoles en determinados casos tomar decisiones pertinentes sobre cada uno de los problemas que se presentan en este entorno y así llegar a las soluciones acordes con cada deudor.

Al mejorar estos procedimientos del recaudo de cartera, la cual es una área fundamental de toda organización que vende o presta servicios, se conseguirá controlar y enriquecer todas aquellas actividades que se realizan en la E.S.E Santa Gertrudis, conduciendo a una mejor atención al deudor y generando una importante mejora en la empresa al recaudar los recursos de manera más eficiente, como consecuencia de un mayor control sobre las cuentas por cobrar.

2.3. Justificación

La cartera está constituida por las deudas que los clientes tienen con la empresa, y están originadas en los diferentes servicios que se prestan en la clínica, pero inherente a ello, existe un riesgo normal de que algunos clientes no paguen sus deudas.

Es importante realizar la práctica empresarial en la E.S.E Santa Gertrudis porque es necesario pulir y mejorar los procesos y procedimientos del empleo del recaudo de cartera con el fin de disminuir la morosidad en los clientes y así evitar la pérdida de esta.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 17 de 82

Para obtener una gestión exitosa del recaudo de la cartera tanto de persona jurídica, como de persona natural, es indispensable constituir e implantar criterios, que permitan mejorar los resultados en la administración de la misma.

Es por esto que es necesario afianzar las medidas para el control del recaudo de la cartera, de tal modo que se puedan crear los parámetros para su mejor manejo, disminuyendo las inconsistencias y así lograr recaudar un porcentaje mayor de ésta, lo cual servirá para invertir, ya sea en nuevas locaciones, o abriendo nuevos servicios para la comunidad.

2.4. Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos)

2.4.1. Objetivo General.

Desarrollar y ofrecer pautas convenientes para el recaudo de la cartera en la E.S.E Santa Gertrudis, especificando sus debidos procesos y procedimientos.

2.4.2. Objetivo Específico.

- Reformar las plantillas y formatos apropiados donde quede documentado el manejo de la cartera de persona natural (PN) y persona jurídica (PJ) de la clínica.
- Reforzar las actividades de los subprocesos de cartera jurídica y persona natural.
- Caracterizar los subprocesos de cartera mediante indicadores que permitan monitorear su seguimiento y control.

2.5. Diseño metodológico

Para el buen desarrollo de la práctica empresarial, la E.S.E Santa Gertrudis brindará información directa y cualitativa a la practicante lo que le permitirá realizar un análisis y tener

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 18 de 82

una percepción propia de la empresa; esta información la obtendrá por medio de las auxiliares de cartera y de la encargada del área de cartera.

Además de lo anterior; el departamento de calidad será un apoyo fundamental para el alcance del objetivo propuesto, puesto que se encargará de proporcionar las planillas acordes y avaladas para plasmar los procesos y procedimientos en las cuales la practicante deberá especificar el objeto, alcance, actividades, indicadores, flujograma, normas, entre otros aspectos del recaudo de cartera.

Lo anterior enmarcado en una investigación idónea, en profundidad, a través de la web, libros, y conceptos de personas especializadas en el tema, para que dichas planillas garanticen una información veraz, eficiente y efectiva, a su vez se conviertan en la base de la transmisión del conocimiento al interior del área estudiada y de la entidad.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 21 de 82

2.7. Presupuesto (Ficha de presupuesto)

Los recursos empleados para la realización del presente trabajo son:

PRESUPUESTO PRACTICA EMPRESARIAL		
Periodo		
Agosto - Octubre		
Concepto	Mensual	Total
Impresiones	4.000	12.000
Papelería	6.000	18.000
Transporte	60.000	180.000
TOTAL PRESUPUESTO	70.000	210.000

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. Marco de referencia

3.1.1. Antecedentes.

Las ESES han tenido duras restricciones provocadas por los bajos ingresos respecto a los gastos operativos; encaminándose a un duro sostenimiento.

Esto, ha llevado al Estado a tomar importantes decisiones como la de liquidar y ordenar el cierre de aquellas instituciones que presentan manejos irregulares administrativos y financieros, cosa que le podría suceder a la E.S.E Santa Gertrudis; pues por factores como: las retenciones de facturas por parte de las EPS, las glosas, las conciliaciones e incumplimiento de los contratos,

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 22 de 82

están recibiendo unos bajos ingresos para los gastos operativos en los que han incurrido, y a su vez esto se ve reflejado en el tan alto porcentaje deudas de difícil cobro; por lo tanto es evidente la necesidad de implementar procesos y procedimientos óptimos y claros para un recaudo eficiente de los servicios que se prestan.

Si fuere el caso de que el Estado decidiera liquidar E.S.E Santa Gertrudis le traerían graves efectos a la economía del municipio de Envigado, debido al desempleo de los trabajadores, afectando la calidad de vida de sus familias y a los usuarios que utilizan la prestación de los servicios de salud para solucionar sus dolencias o enfermedades.

Según el departamento de cartera actualmente el 17% de deudas de difícil cobro asciende a \$ 566.680.553; perteneciendo a cartera natural 72.548.967 y a cartera jurídica 494.131.586; y esto se en gran parte a las grandes falencias que se están dando en el sistema de salud en general.

Contando con la existencia de una línea de trabajo, con los conductos regulares establecidos y cumpliendo con procedimientos propios del recaudo de cartera, posiblemente el porcentaje de deudas de difícil cobro reduzca y a su vez incremente el porcentaje de ingresos para así cubrir con los gastos operativos del objeto social, siendo así la E.S.E Santa Gertrudis una entidad financieramente saludable.

Un caso real sobre este tema fue el de la ESE de Luis Carlos Galán Sarmiento donde (Paola, 2007) dice, “Según el Ministerio de la Protección Social, las nuevas empresas empezaron soportando graves problemas financieros. Con ese argumento el gobierno liquidó cuatro de las siete ESES que había. La última fue la ESE Luis Carlos Galán Sarmiento, integrada por la red hospitalaria que formaba esta ESE, estaba conformada por cuatro clínicas: la San Pedro Claver,

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 23 de 82

Carlos Lleras Restrepo, la Misael Pastrana Borrero, la Clínica del Niño y 17 CAA, ubicados en Bogotá, donde 794 mil afiliados del ISS reciben servicios de salud”. (Castaño, 2007)

Se inició su proceso de liquidación puesto que el Estado tomó la decisión de que era insostenible pues los ingresos que estaban obteniendo eran muy bajos ya que el servicio se prestaba a crédito pero estas deudas no se recaudaban donde se evidencia una clara falta de procesos y procedimientos para problemas como estos; siendo así que la ESE Luis Carlos Galán Sarmiento tenían unos gastos operativos casi imposibles de cubrir.

3.1.2. Marco Teórico y Normativo.

3.1.2.1. Empresas Sociales del Estado – ESES.

Según el (Decreto N° 1876, 1994), las ESES “Empresas Sociales del Estado” (anteriormente hospitales públicos), se organizaron jurídicamente como una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, y tienen como objeto la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado; rigiéndose por los principios básicos como la eficacia y calidad”. (Decreto 1876 de 1994)

Iniciaron su creación legal mediante ordenanzas a nivel departamental o acuerdos a nivel municipal; se estableció la estructura de financiamiento y de gestión; donde su sostenimiento era a través de la venta de servicios de manera eficaz, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos y buscaban asegurar la permanencia en el mercado de las que fueran eficientes administrativamente.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 24 de 82</p>

Cuando las ESES no son eficientes en su gestión administrativa, se pueden extinguir con el paso del tiempo, una situación muy particular fue la liquidación de la EPS Solsalud y la ARS Colsubsidio, por dificultades financieras siendo así poco rentables y perjudicando a sus usuarios.

Posteriormente los (Decretos N° 056 y 356, 1975), establecieron el funcionamiento de los Hospitales regionales de origen público y privado, sin autonomía administrativa dependiendo del Estado. Pero en el año 1993 con la expedición de la Ley 60, se otorgó a los entes territoriales una descentralización, con plena autonomía para la administración, tanto de sus recursos como en la toma de decisiones.

3.1.2.2. Las ESES con la Ley 100 de 1993.

Los acontecimientos anteriormente mencionados los desencadenó la Ley 100 de 1993.

La crisis hospitalaria se ha producido desde la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993; ya que las causas principales que tienen hoy la mayoría de las ESES como grandes pasivos y déficit, no son sólo el resultado de falta de financiamiento, sino por el deficiente manejo de gestión administrativa y financiera.

Según López López Iván Darío. (2004). Sistema integrado de gestión de recursos financieros en cartera para las empresas sociales del Estado ESE prestadoras de servicio de salud (Maestría en administración). Universidad Nacional de Colombia. Manizales, Colombia. “Los ingresos en las ESES decrecen año a año mientras que el crecimiento de los gastos es mayor” (López López, 2004), se puede considerar que se atribuye a causas como: deficiencias de gestión administrativa y financiera, obligaciones laborales y la clara acumulación en su cartera morosa.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 25 de 82

Cuando no se analizan ni se toman acciones correctivas frente a las causas anteriormente mencionadas; éstas se acumulan año tras año, llevando así a tomar decisiones irracionales y drásticas como la de cerrar las clínicas.

El retardo en la cartera se deben a los problemas estructurales en las ESES; ya que éstas proveen servicios por anticipado y recaudan los pagos 90 días después; si esta situación se propaga, la mayoría de las instituciones de salud pueden verse obligados a afrontar una suspensión parcial o total de los servicios, ya que por el retraso en el recaudo de la cartera se incumple con los abastecedores, trabajadores, etc.

Por estos contextos anteriormente mencionados se es necesario realizar en la E.S.E Santa Gertrudis, la propuesta de mejoramiento mediante la implementación de los procesos y procedimientos del departamento de cartera.

3.1.2.3. El procedimiento de recaudo de cartera.

Según “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados” (Administración de Empresas, 2004)

3.1.2.3.1. Elementos de la cartera.

Para elegir una cartera, es necesario tener en cuenta dos elementos básicos indispensables los cuales son:

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 26 de 82

- Caracterizar el conjunto de paquetes entre los cuales es posible elegir: está dado por la región de oportunidades.
- Proporcionar un criterio de selección: lo proporciona el mapa de indiferencia que define la función de utilidad.

Es así que los riesgos que se pueden presentar al seleccionar una cartera son:

- Riesgo de pérdida: el no recuperar la inversión y que se produzca una merma o pérdida de capital.
- Riesgo de desaprovechar oportunidades de inversión: asignar recursos a ciertos activos menos rentables que otros.
- Riesgo de liquidez: comprometer recursos en activos difíciles de convertir en dinero provocando una pérdida en el momento en que se hace necesario efectuar un pago imprevisto.

3.1.2.3.2. Clases de riesgos del sistema de cartera.

Es conocido que a mayor riesgo mayor beneficio y viceversa, pero lo que se busca siempre en una cartera es determinar un grado de diversificación tal que se obtenga el mayor beneficio posible con el mínimo riesgo inherente. Analizando el riesgo que pueden tener las carteras se pueden identificar dos tipos de riesgos: el riesgo sistemático y el riesgo no sistemático.

(Administración de empresas, 2008)

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 27 de 82

- **Riesgo sistemático:** es el riesgo en el que se incurre por el simple hecho de estar en el mercado. Los elementos que lo provocan son los propios de la economía: tipos de interés, inflación, etc. El riesgo sistemático, de estar en el mercado, no es diversificable.
- **Riesgo no sistemático:** es el riesgo de cada uno de los valores por cuestiones propias de ese valor, dependiendo de factores como: tiempo, fusiones, demanda de producto, etc. Ese riesgo sí es diversificable.

Aparte de identificar los riesgos propios de la cartera; se es necesario también medir los beneficios que está dará. Para poder medirlos, hay que basarse en una serie de datos que se pueden encuadrar dentro de estas dos clases:

- **Datos estadísticos:** para hallar cálculos de probabilidades, y las desviaciones de nuestros cálculos.
- **Datos subjetivos:** historia de lo que ha hecho el valor, predicción, proyecciones sobre futuros beneficios, mercados, etc.

3.1.3. Marco Conceptual.

A lo largo de esta investigación, acerca de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera en la E.S.E Santa Gertrudis, se usaron un conjunto de conceptos básicos claves que se definirán a continuación:

PROCEDIMIENTO: Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 28 de 82

CARTERA: Son las cuentas por cobrar que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores.

GESTION: Es la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

EFICIENCIA: Relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo; o al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

EFICACIA: Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a la capacidad para lograr lo que se propone.

RIESGO: Es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

EPS: Entidad Promotora de Salud y es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social; aquí no hay servicio médico, solo administrativo y comercial.

IPS: Son las Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.

DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO: Son aquellas cuentas que posiblemente no puedan ser cobradas y que se tienen que provisionar y llevarlas al gasto con el objetivo de reconocer financieramente su pérdida.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 29 de 82

3.1.4. Marco Legal.

Las normas que regulan los procesos y procedimientos de cartera en la E.S.E Santa Gertrudis son:

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
Ley	Julio 7/1991	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.	Congreso de la Republica de Colombia	Art. 209
Ley 901	Julio 26/2004	Por medio de la cual se prorroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 y se modifican algunas de sus disposiciones.	Congreso de la Republica de Colombia	Toda

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 30 de 82

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
Ley 1066	Julio 29/2006	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Ley 1608	Enero 2/2013	Por medio de la cual se adoptan medidas para mejorar la liquidez y el uso de algunos recursos del Sector Salud	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Decreto 2193	Julio 8/2004	En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en especial las establecidas en los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003.	Presidente de la Republica de Colombia	Todo
Decreto 4473	Diciembre 15/2006	En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el parágrafo 2° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006,	Presidente de la Republica de Colombia	Todo
Circular 030	Septiembre 2/2013	Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.	Ministerio de salud y protección social y Superintendencia Nacional de salud	Toda

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 31 de 82

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
Circular 014	Julio 31/2015	Por la cual se imparten instrucciones respecto del cumplimiento de los plazos de reporte de información relacionada con el giro directo de recursos del sistema general de seguridad social de salud.	Superintendencia Nacional de salud	Toda
Régimen	Noviembre 2008	Régimen de contabilidad pública	Contaduría General de la Nación	Todo, especialmente el Título II.

3.1.5. Marco Empírico.

A partir del análisis e investigación de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera, se puede realizar una mejor constitución de los hallazgos encontrados, generando un corpus más amplio de conocimientos; por tal razón a continuación se plasmarán diferentes investigaciones relacionadas con el departamento cartera siendo estas en las Instituciones prestadoras de salud o en diversas empresas:

Se puede contemplar que en la investigación de López Iván. (2004). Sistema integrado de gestión de recursos financieros en cartera para las empresas sociales del Estado ESE prestadoras de servicio de salud (Maestría en administración). Universidad Nacional de Colombia.

Manizales, Colombia., se enfoca principalmente en la situación financiera por la que atraviesan

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 32 de 82

algunas instituciones prestadoras de salud en el país, debido a diversos fenómenos tanto internos como externos, los cuales influyen a tener un alto déficit en la cartera.

De igual manera en la investigación realizada por Vela Juan & Ruiz Wilson. (2006).

Evaluación y propuesta para el mejoramiento de los procesos administrativos y de control desarrollados en el área de tesorería y cartera de la empresa SF farmacéutica SA. (Trabajo de grado). Universidad de la Salle. Bogotá; se apoyan en la auditoría Operativa y la evaluación de Control Interno, que permiten determinar el funcionamiento de los ciclos, procesos y actividades que existen en el ente y a su vez que ayudan a diagnosticar y mejorar las prácticas utilizadas en los departamentos de tesorería y cartera.

Sin embargo, de lo anterior se puede concluir que, desde un plano global no parece haber excesivas investigaciones sobre procesos y procedimientos del recaudo de cartera; existiendo más escritos de opinión que estudios fundamentados.

3.2. Desarrollo y logro de objetivos

En la práctica empresarial se lograron con satisfacción los objetivos propuestos para la E.S.E. Santa Gertrudis; reformando paso a paso las planillas y formatos apropiados de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera; también reforzando y caracterizando así las actividades realizadas diariamente por los subprocesos de cartera jurídica y natural permitiendo monitorear su seguimiento y así apuntar al logro de los objetivos de la entidad.

Para el logro de cada uno de los objetivos anteriormente mencionados, se realizó el levantamiento de información a través de un tipo de estudio descriptivo, cualitativo y de fuente

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 33 de 82

directa, debido a que la base fue precisamente la observación actual de los procesos utilizados por los gestores de cartera en la E.S.E. Santa Gertrudis.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 34 de 82</p>

4. CONCLUSIONES

Al finalizar la implementación de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera se concluye:

- En la práctica empresarial se logró la culminación de un proceso iniciado con el planteamiento del problema, proponiendo los debidos procesos y procedimientos del recaudo de cartera.
- La experiencia adquirida en la E.S.E Santa Gertrudis, fué próspera e idónea, puesto que brindó la oportunidad de laborar en el área deseada por la practicante de la Institución Universitaria de Envigado, para un mejor crecimiento como profesional.
- El aporte de esta práctica empresarial permite a la E.S.E Santa Gertrudis disponer de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera debidamente actualizados; ofreciendo amplios beneficios como la de una gestión eficiente de los técnicos operativos.
- Los procesos y procedimientos del recaudo de cartera presentados en esta investigación, conllevan a la buena toma de decisiones financieras, operativas, inversión; logrando así resultados de aumento de valor para la E.S.E Santa Gertrudis.
- Las clínicas públicas más que tácticas de cartera, necesitan contar con los procesos y procedimientos del recaudo como el que se propone, ya que así se puede reducir el lapso de crédito en cartera y aumentar la viabilidad financieramente.
- La práctica empresarial permitió el logro de un aprendizaje detallado de los procesos y procedimientos del recaudo de cartera que desarrolla la empresa, y cómo éstos la afectan cuando no están plasmados ni actualizados.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 35 de 82

5. RECOMENDACIONES

- Adoptar el indicador financiero de cartera vencida, que permita monitorear la gestión de recaudo de cartera; este indicador es una herramienta muy útil, puesto que contribuye al análisis y al cumplimiento de metas propuestas y ayuda a la entidad a estar informada de la situación de su cartera.
- Cuando se realicen modificaciones en el área de cartera; informar al departamento de calidad sus debidos cambios; para así mantener los procesos y procedimientos ajustados y actualizados.
- Realizar un mejor desarrollo del software CNT en el módulo de cartera; que permita visualizar el estado de cartera por edades de una mejor manera, evitando así reprocesos para los gestores de cartera.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 36 de 82

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castaño P. (28 de Agosto de 2007). ¿Porque liquidan la ESE de Luis Carlos Galán Sarmiento? Recuperado el 12 de Octubre del 2015 de: <http://www.semana.com/on-line/articulo/por-que-liquidan-ese-luis-carlos-galan-sarmiento/87923-3>

Decreto 1876 de 1994. Recuperado el 12 de Octubre del 2015 de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=3356>

López López Iván Darío. (2004). Sistema integrado de gestión de recursos financieros en cartera para las empresas sociales del Estado ESE prestadoras de servicio de salud (Maestría en administración). Universidad Nacional de Colombia. Manizales, Colombia.

Administración financiera de cuentas por cobrar - administración de empresas. (08 de 2.008). Recuperado el 12 de Octubre del 2015 de: <http://cursoadministracion1.blogspot.com.co/2008/08/administracin-financiera-de-cuentas-por.html>

Riesgo y Teoría de la cartera - administración de empresas. (08 de 2.008). Recuperado el 12 de Octubre de: cursoadministracion1.blogspot.com./riesgo-yteora-de-la-cartera.html.

Firma del estudiante: Lina María Arias Hernández

Firma del asesor: Mauricio Villa Mazo

Firma del jefe en el Centro de Práctica: Nancy Janed Taborda Vélez

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-038
		Versión: 02
		Página 37 de 82

ANEXOS



SUBPROCESO

Código:

CARTERA PERSONA JURIDICA

Versión:

Página

ÁREA: APOYO LOGISTICO

PROCESO: FINANCIERA

OBJETO DEL SUBPROCESO: Gestionar el recaudo de las deudas generadas por la prestación de servicios a las entidades de salud, mediante estrategias de cobro permanentes, efectivas, veraces y eficientes que permitan un desembolso oportuno para una mejor liquidez.

RESPONSABLE:

Técnica Operativa de cartera

Carolina Quintero
Grisales

ALCANCE DEL SUBPROCESO: Estas actividades aplican desde la solicitud y consolidación de soportes de pago de las transferencias realizadas por las entidades prestadoras de salud, se continúa con su registro y control de vencimientos para gestionar en forma oportuna su cobro y posterior recaudo y finaliza con los informes pertinentes para los diferentes entes.

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	No.	ACTIVIDAD (PROCEDIMIENTO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Entidad Financiera	Movimientos en la cuenta bancos	1	Reportar por a través de las entidades financieras las transferencias bancarias	Administración	Informe de pagos efectuados por las aseguradoras	Administración
Administración	Reporte de las transferencias bancarias	2	Solicitar y consolidar los soportes de pago de las transferencias realizadas por las aseguradoras.	Técnica Operativa de cartera	Solicitud realizada	Cartera persona jurídica
Aseguradoras	Soportes de pago.	3	Elaborar Recibos de Caja, descargando de Cartera cada una de las facturas indicadas en el soporte presentado por la aseguradora y legalizarlos.	Técnica Operativa de cartera	Recibos de caja por cada entidad.	Cartera persona jurídica
Cartera persona jurídica	Recibos de caja	4	Organizar y entregar libros de ingresos y notas crédito al centro de atención documental	Técnica Operativa de cartera	Libro de ingresos organizado.	Centro de atención documental
Cartera persona jurídica	Correo de facturación	5	Realizar Notas Crédito totales, solicitado por pre-auditoría de Facturación	Técnica Operativa de cartera	Notas crédito totales	Auditoria
Cartera persona jurídica	Respuesta glosa aceptada por la IPS.	5	Realizar Notas Crédito a las glosas aceptadas por Auditoria (Work Manager).	Técnica Operativa de cartera	Notas crédito	Cartera persona jurídica



SUBPROCESO

Código:

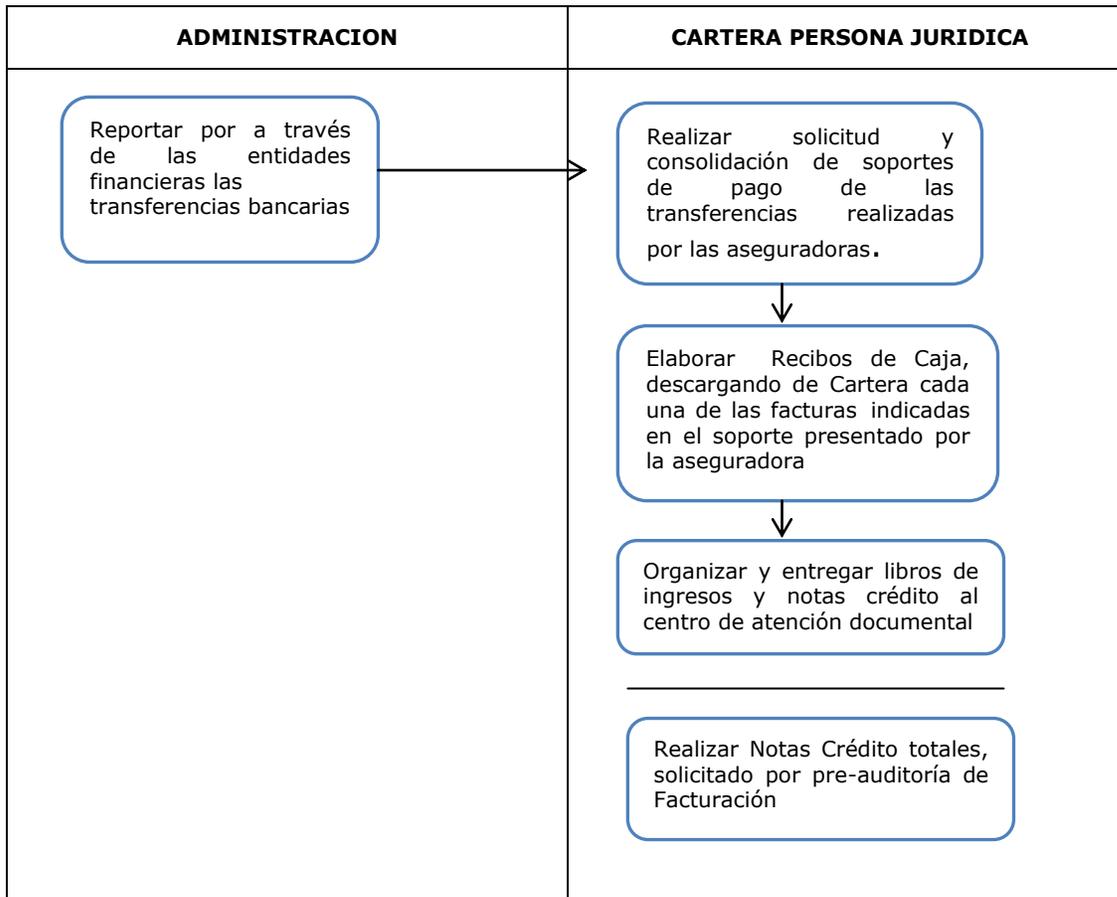
CARTERA PERSONA JURIDICA

Versión:

Página

PROVEEDOR	ENTRADA	No.	ACTIVIDAD (PROCEDIMIENTO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Cartera persona jurídica	Estado de cuentas de la entidad.	6	Analizar, cruzar y sanear cartera con entidades	Técnica Operativa de cartera	Cartera depurada	Cartera persona jurídica
Entidades	Facturas con constancia de recibido por la entidad (aseguradoras).	7	Radicar facturación de entidades una o dos veces por mes (según envío).	Técnica Operativa de cartera	Facturas radicadas	Cartera persona jurídica
Cartera persona jurídica	Estado de cartera por edades y la radicación de facturas.	8	Elaborar informes de cartera internos y externos	Técnica Operativa de cartera	Informe	Administración

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO





SUBPROCESO

Código:

CARTERA PERSONA JURIDICA

Versión:

Página

ADMINISTRACION	CARTERA PERSONA JURIDICA
	<p>Realizar Notas Crédito a las glosas aceptadas por Auditoria (Work Manager).</p> <hr/> <p>Analizar, cruzar y sanear cartera con entidades</p> <hr/> <p>Radicar facturación de entidades una o dos veces por mes (según envío).</p> <hr/> <p>Elaborar informes de cartera internos y externos</p>

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
Ley	Julio 7/1991	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.	Congreso de la Republica de Colombia	Art. 209
Ley 901	Julio 26/2004	Por medio de la cual se proroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 y se modifican algunas de sus disposiciones.	Congreso de la Republica de Colombia	Toda



	SUBPROCESO	Código:
	CARTERA PERSONA JURIDICA	Versión:
		Página

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
Ley 1066	Julio 29/2006	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Ley 1608	Enero 2/2013	Por medio de la cual se adoptan medidas para mejorar la liquidez y el uso de algunos recursos del Sector Salud	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Decreto 2193	Julio 8/2004	En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en especial las establecidas en los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003.	Presidente de la Republica de Colombia	Todo
Decreto 4473	Diciembre 15/2006	En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el parágrafo 2° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006,	Presidente de la Republica de Colombia	Todo
Circular 030	Septiembre 2/2013	Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.	Ministerio de salud y protección social y Superintendencia Nacional de salud	Toda
Circular 014	Julio 31/2015	Por la cual se imparten instrucciones respecto del cumplimiento de los plazos de reporte de información relacionada con el giro directo de recursos del sistema general de seguridad social de salud.	Superintendencia Nacional de salud	Toda
Régimen	Noviembre 2008	Régimen de contabilidad pública	Contaduría General de la Nación	Todo, especialmente el Título II.

	SUBPROCESO	Código:
	CARTERA PERSONA JURIDICA	Versión:
		Página

INDICADORES DEL SUBPROCESO					
No.	ACTIVIDAD	ATRIBUTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	No. FICHA
	12345678	Efectividad	Rotación de cartera	(Deudores*360 días) / (Ingresos)	

INFORMES GENERADOS EN EL SUBPROCESO				
NOMBRE	ENTE RECEPTOR	FORMA DE ENTREGA	PERIODICIDAD	OBSERVACIONES
Reporte de información relacionada con el giro directo de recursos del sistema general de seguridad social de salud (circular externa 014)	SUPERSALUD	Email- plataforma	Mensual	Relación de la facturación radicada mes vencido de las entidades que transfieren sus recursos de capitación por giro directo.
Estados de cartera	Administración, auditoría	Email	Cuando sea requerido	Reporte detallado del saldo de cada factura según la entidad.
Circular 030	Ministerio de salud y protección social	Plataforma	Trimestral	Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.
Deudores morosos	Contaduría General de la Nación	Plataforma	Semestral	Reporte detallado del saldo de cada factura según la entidad.

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	REALIZAR EL REPORTE DE LAS TRANSFERENCIAS BANCARIAS	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: CARTERA PERSONA JURIDICA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: APOYO LOGISTICO
OBJETIVO: Comprobar el valor del dinero recibido de las entidades prestadoras de salud en los bancos; y ejercer control de los saldos del disponible en bancos		RESPONSABLE: ADMINISTRACION
ALCANCE: Inicia con el ingreso diario a la plataforma bancaria, pasa por identificar las transacciones, y termina hasta el reporte actualizado de los pagos a cartera de persona jurídica.		

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Contar con las claves pertinentes para el acceso oportuno a la plataforma bancaria.
- Tener un acceso directo a la plataforma bancaria por parte de la administración o en caso que falte una persona delegada de confianza.
- Brindar todas las cifras de las transferencias bancarias veraces y libre de errores
- Velar por una buena custodia del libro de reportes, siendo entre la administración y la auxiliar de cartera jurídica; de tal modo que sea confidencial.

- QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:

- Dar las claves de acceso a la plataforma bancaria a personas inapropiadas o fuera del proceso.
- Brindar el libro de reportes a personas fuera del proceso.
- No revisar la plataforma bancaria diariamente
- No reportar diariamente las transferencias bancarias.
- Reportar cifras erróneas
- Suponer el pagador

- QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:

- Revisar diariamente las transferencias bancarias realizadas por las aseguradoras.
- Plasmar y reportar cifras verdaderas y libres de errores, con su correspondiente pagador
- Entregar el reporte a la auxiliar de cartera jurídica explícitamente.
- Las transferencias reportadas concuerden con el extracto bancario

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

REPORTE: Es un informe o una noticia; Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) Se utiliza cuando se pretende transmitir una información de determinada cuestión.

TRANSFERENCIA BANCARIA: Es un sistema mediante el cual se transfieren fondos entre distintas cuentas bancarias sin necesidad de transportar físicamente el dinero; pueden realizarse a través de cajeros automáticos, home banking, o las sucursales de la entidad bancaria.

ASEGURADORAS: Empresa especializada en el Seguro, cuya actividad económica consiste en producir el servicio de seguridad, cubriendo determinados riesgos

VERACIDAD: es la cualidad de lo que es verdadero o veraz, y está conforme con la verdad y se ajusta a ella. Es un valor moral positivo que busca la verdad.

EXTRACTO BANCARIO: Documento emitido por una entidad bancaria, por el que se indican los movimientos registrados por una cuenta durante un determinado período.

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	REALIZAR EL REPORTE DE LAS TRANSFERENCIAS BANCARIAS	Versión: 04
		Página

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Entidad Financiera	Movimientos en la cuenta bancos	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar transferencias bancarias con cifras concretas - Movimientos diarios y constantes - Suministrar a la administración transferencias y movimientos reales y oportunos

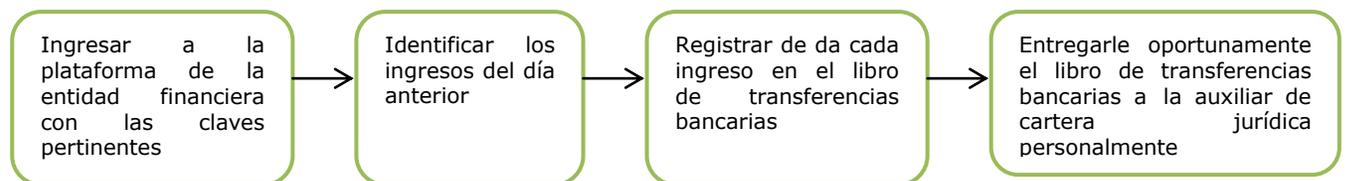
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Ingresar a la plataforma de la entidad financiera con las claves pertinentes	Extracto bancario
2	Identificar los ingresos del día anterior	Extracto bancario
3	Registrar de da cada ingreso en el libro de transferencias bancarias	Libro de transferencias bancarias
4	Entregarle oportunamente el libro de transferencias bancarias a la auxiliar de cartera jurídica personalmente	Libro de transferencias bancarias

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Informe de pagos efectuados por las aseguradoras	Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos actualizados y oportunos - Cifras correctas, libre de errores - Datos definidos y específicos

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	SOLICITAR Y CONSOLIDAR LOS SOPORTES DE PAGO	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA	PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Garantizar respaldo de las transacciones bancarias de las entidades prestadoras de salud a la E.S.E mediante una buena gestión de solicitudes de soportes de pago.				RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la identificación y verificación del pagador de cada monto, pasa por la programación del listado de solicitud y termina con la solicitud de los soportes de pago.					

2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Manejar un buen protocolo de presentación y solicitud
 - Contar con una base de datos actualizada
 - Tener los reportes actualizados
 - Mantener buena comunicación y relación con las entidades.
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Solicitar los soportes si ya se tienen
 - Manejar un protocolo de presentación inadecuado
 - Tener una base de datos desactualizada
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Programar un listado para solicitar los soportes.
 - Verificar en el email, correspondencia física y/o en las plataformas oficiales de cada entidad, los soportes de las transferencias bancarias realizadas a la IPS; antes de solicitarlo.
 - Tener una buena presentación con las entidades.
 - Contar con un listado de control

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

SOPORTE: Documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa

PROTOCOLO: reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales

TRANSFERENCIAS BANCARIAS: sistema mediante el cual se transfieren fondos entre distintas cuentas **bancarias** sin necesidad de transportar físicamente el dinero.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Administración	Reporte de transferencias bancarias	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos actualizados y oportunos - Cifras correctas, libre de errores - Datos definidos y específicos

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	SOLICITAR Y CONSOLIDAR LOS SOPORTES DE PAGO	Versión: 04
		Página

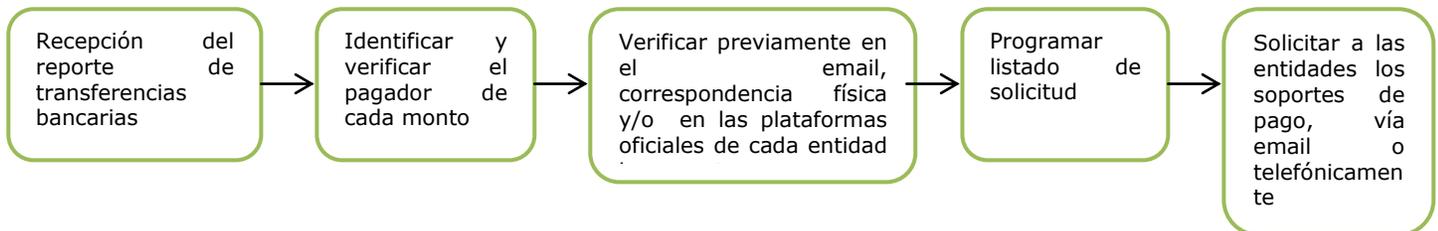
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Recepción del reporte de transferencias bancarias	Libro de transferencias bancarias
2	Identificar y verificar el pagador de cada monto	Base de datos de terceros
3	Verificar previamente en el email, correspondencia física y/o en las plataformas oficiales de cada entidad los soportes.	Soportes
4	Programar listado de solicitud	Libro de transferencias bancarias
5	Solicitar a las entidades los soportes de pago, vía email o telefónicamente	Soportes

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Solicitud realizada	Auxiliar de cartera jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Relación detallada - Cifras correctas, libre de errores - Datos coherentes

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACION Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA	PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Garantizar el recaudo efectivo, oportuno y total de la facturación generada por la prestación de servicios de salud; para asegurar la disponibilidad permanente de recursos en la empresa.				RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la recepción de los soportes de pago, pasa por realizar seguimiento a las notas crédito bancarias no identificadas y conciliación en el sistema, hasta el registro contable de lo consignado a la E.S.E.					

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Todo dinero recaudado en la ESE deberá estar debidamente soportado en el recibo de caja
- Contar con los soportes previos para la elaboración de los recibos de caja y notas crédito bancarias
- Tener en cuenta las vigencias de las facturas relacionadas para el registro contable
- Los recibos de caja serán controlados en cuanto a su consecutivo, fecha y soportes
- Contar previamente con el reporte de transferencias bancarias.

- QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:

- Realizar un recibo de caja o nota crédito bancaria sin su correspondiente soporte
- No realizar la correspondiente conciliación del monto del comprobante elaborado con el saldo en bancos.
- Interrumpir la realización de los recibos de caja o notas créditos bancarias

- QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:

- Ajustar el saldo registrado en el comprobante de ingreso con el reportado en el libro de transferencias bancarias.
- Ingresar al sistema CNT cada una de las facturas relacionadas en el soporte.
- Realizar notas crédito bancarias a los montos no soportados en el mismo mes
- Elaborar un libro de ingresos con todos los comprobantes de ingreso y un libro de notas crédito bancarias, en orden consecutivo y con los anexos correspondientes.
- Elaborar oportunamente los comprobantes de ingreso y notas crédito bancarias con previo soporte.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

RECIBO DE CAJA: Es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa.

REGISTRO CONTABLE: ingreso de información que se realiza en los libros de contabilidad de todos los movimientos económicos realizados por un ente, bien sea persona natural o jurídica.

NOTAS CREDITO BANCARIAS: Es el comprobante que una empresa envía a su cliente a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota; la nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

SOPORTE: Documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACION Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Aseguradoras	Soportes de pago.	<ul style="list-style-type: none"> - Información libre de errores - Soporte Conciso - Soporte detallado - Datos Claros

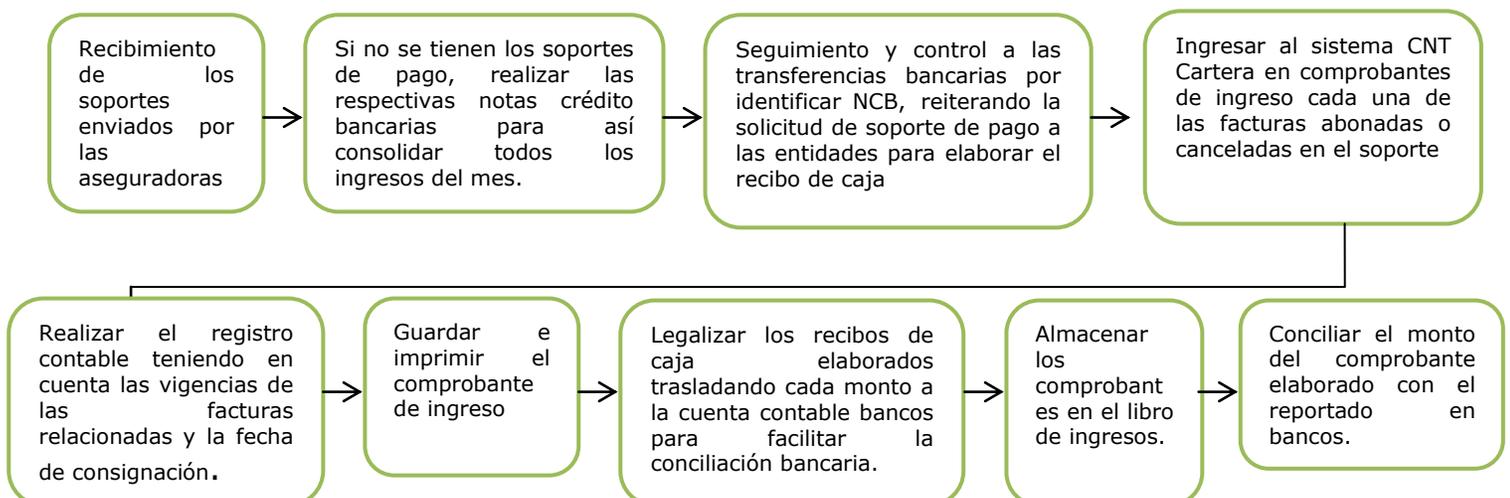
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Recibimiento de los soportes enviados por las aseguradoras	Relación de facturas abonadas o canceladas
2	Si no se tienen los soportes de pago, realizar las respectivas notas crédito bancarias para así consolidar todos los ingresos del mes.	Notas crédito bancarias
3	Seguimiento y control a las transferencias bancarias por identificar NCB, reiterando la solicitud de soporte de pago a las entidades para elaborar el recibo de caja	Notas crédito bancarias
4	Ingresar al sistema CNT Cartera en comprobantes de ingreso cada una de las facturas abonadas o canceladas en el soporte	Comprobante de ingreso
5	Conciliar el monto del comprobante elaborado con el reportado en bancos.	Comprobante de ingreso
6	Realizar el registro contable teniendo en cuenta las vigencias de las facturas relacionadas y la fecha de consignación.	Comprobante de ingreso
7	Guardar e imprimir el comprobante de ingreso	Comprobante de ingreso
8	Legalizar los recibos de caja elaborados trasladando cada monto a la cuenta contable bancos para facilitar la conciliación bancaria.	Consignaciones
9	Almacenar los comprobantes en el libro de ingresos.	Libro de ingresos

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Recibos de caja por cada entidad.	Auxiliar de cartera jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Datos reales, de tal modo que refleje el ingreso en el banco - Oportunos - Tenga una correcta contabilización

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACION Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Garantizar un control físico de la totalidad de los servicios que factura la Empresa, evitando así la pérdida de recursos por falta de control documental.			RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Comienza con la identificación de las facturas canceladas de cada recibo y/o notas crédito bancarias procediendo a verificar los consecutivos de los recibos de caja y notas crédito bancarias; finalizando con la entrega oficial de los libros de ingresos y notas crédito bancarias al CAD.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Soportar todas las actividades en documentos, los cuales conformarán memoria institucional
 - Cumplir con la normatividad que regula la gestión archivística
 - Entregar los libros de ingresos completos semestralmente al centro de atención documental.
 - Los libros de ingresos y notas crédito deberán contar con las medidas de seguridad adecuadas y el acceso a ellos será restringido
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias sin una debida relación en el formato único de inventario documental
 - Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias sin la correcta presentación de la Institución e identificación
 - Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias sin una plena verificación de sus consecutivos.
 - Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias a otra área de la Institución que no sea el CAD.
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Verificar que los recibos de caja y las notas crédito bancarias tengan sus respectivos soportes
 - Organizar los recibos de caja de caja y notas crédito bancarias consecutivamente
 - Entregar el libro de ingresos y de notas crédito bancarias relacionándolo en el formato
 - Entregar el libro de ingresos y notas crédito bancarias al CAD
 - Elaborar los libros de ingresos de tal manera que perduren en el tiempo y no hayan pérdidas de estos.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

CAD: Es el Centro de Atención Documental que tiene como función administrar y controlar de manera efectiva la documentación generada y recibida por la Institución, con el propósito de garantizar la conservación y facilitar su consulta.

LIBRO DE INGRESOS: libro en el que se anotan diariamente por orden cronológico todas las ventas e ingresos de la actividad que se desarrolla

INVENTARIO DOCUMENTAL: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

RADICAR: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACION Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Cartera jurídica persona	Recibos de caja	<ul style="list-style-type: none"> - Datos reales, de tal modo que refleje el ingreso en el banco - Oportunos - Tenga una correcta contabilización
Cartera natural persona		

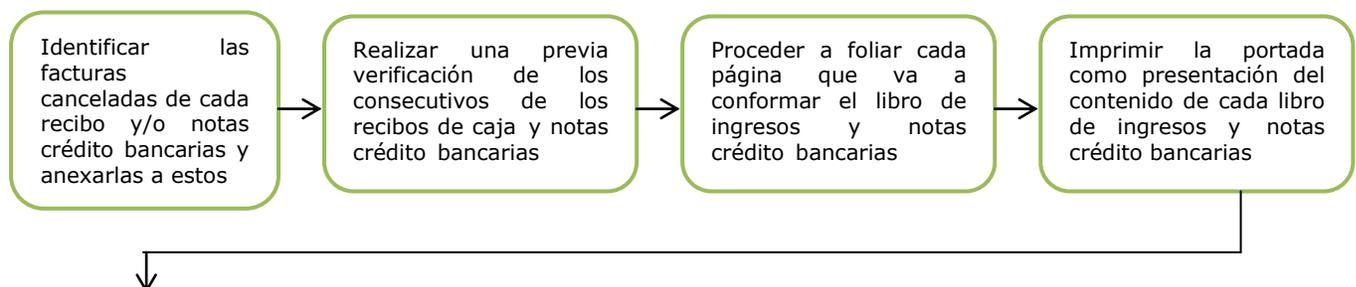
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Identificar las facturas o pagarés cancelados de cada recibo y/o notas crédito bancarias y anexarlas a estos	Recibos de caja y/o notas crédito
2	Realizar una previa verificación de los consecutivos de los recibos de caja y notas crédito bancarias	Recibos de caja y/o notas crédito
3	Proceder a foliar cada página que va a conformar el libro de ingresos y notas crédito bancarias	Recibos de caja y/o notas crédito
4	Imprimir la portada como presentación del contenido de cada libro de ingresos y notas crédito bancarias	Portada de presentación
5	Cubrir (empastar) el libro de ingresos y notas crédito bancarias con la portada impresa.	Libro de ingresos
6	Proteger con bolsa plástica cada libro guardándolos en cajas	Libro de ingresos
7	Marcar cada caja con su contenido	Portada de presentación
8	Diligenciar el formato único de inventario documental	Formato único de inventario documental
9	Entrega oficial de los libros de ingresos y notas crédito bancarias al CAD	Libro de ingresos

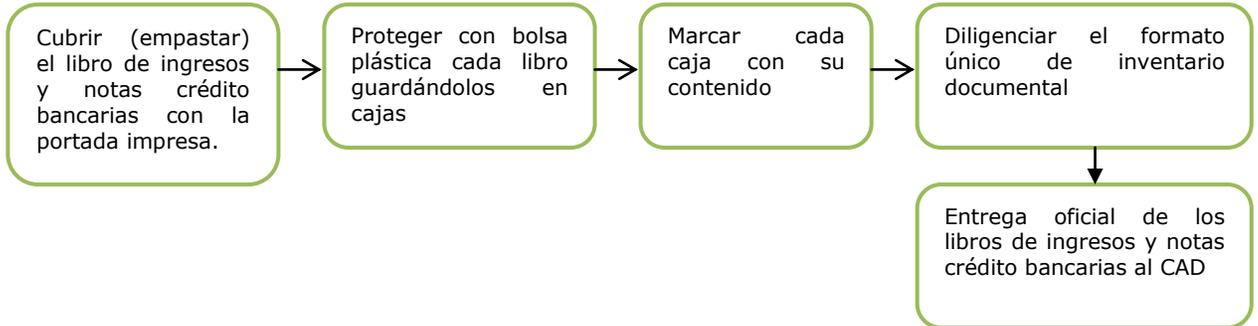
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Libro de ingresos organizado.	Centro de atención documental	<ul style="list-style-type: none"> - Datos verídicos - Periódicos - Tenga un correcto orden - Libros oportunos - Documentados y soportados

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACION Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	REALIZAR NOTAS CRÉDITO	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA	PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Mantener actualizados las cuentas de las entidades, aplicando de forma oportuna y veraz las notas que afectan positiva y negativamente los saldos por cobrar a favor de la Empresa.				RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la observación detalladamente la relación recibida por las áreas autorizadas para la solicitud de notas crédito Consultando la factura en el sistema el saldo con el monto de la solicitud hasta la elaboración de la nota crédito con el monto exacto y observación suministrada por las áreas solicitantes.					

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Auditar previamente las facturas por las áreas de facturación o glosas para realizar las notas crédito
 - Las notas créditos deben estar previamente soportadas
 - Registrar las notas crédito en el Work Manager.
 - Manejar una contabilización adecuada de acuerdo a las políticas del sector público y de salud.
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Realizar notas crédito de facturación y glosas sin sus respectivos soportes
 - Realizar notas crédito de facturación y glosas sin antes auditarlas
 - Realizar notas crédito de facturación y glosas sin autorización previa de las áreas competentes.
 - Realizar notas crédito de facturación y glosas sin contabilización
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Elaborar notas crédito de facturación y glosas oportuna y debidamente
 - Contabilizar notas crédito de facturación y glosas correctamente
 - Realizar una verificación del monto pasado por facturación y/o glosas con el ingresado en el sistema en la elaboración de la nota crédito.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

NOTAS CREDITO: Es el comprobante que una empresa envía a su cliente a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota; la nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

GLOSAS: Son objeciones a las cuentas de cobro presentadas por las Instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS, originadas en las inconsistencias detectadas en la revisión de las facturas y sus respectivos soportes, las cuales pueden determinarse al interior de la misma institución o por las entidades con las cuales se hayan celebrado contratos de prestación de servicios.

AUDITORIA: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

WORK MANAGER: Programa de gestión documental.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Facturación	Correo de facturación	- Números de facturas Coherentes

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	REALIZAR NOTAS CRÉDITO	Versión: 04
		Página 53 de 82

		<ul style="list-style-type: none"> - Relación detallada y justificada - Monto verificado - Auditado, real
--	--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Área de glosas	Respuesta glosa aceptada por la IPS.	<ul style="list-style-type: none"> - Números de facturas Coherentes - Relación detallada y justificada - Monto verificado - Auditado - Real - Firmas autorizadas por facturación, auditoria y gerencia

4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Observar detalladamente la relación recibida por las áreas autorizadas para la solicitud de notas crédito	Respuesta glosa y relación en Excel
2	Ingresar al sistema CNT cartera	Sistema CNT cartera
3	Consultar la factura y verificar su historial y saldo con el monto de la solicitud	Consulta cliente-factura
4	Elaborar la nota crédito con el monto exacto y observación suministrada por las áreas solicitantes	Notas crédito
5	Verificar vigencias y contabilización inicial en CNT contable para registrar el movimiento contable	Notas crédito
6	Guardar e imprimir en PDF para adjuntar al expediente en Work Manager	Notas crédito
7	Guardar y enviar vía email consecutivo de notas crédito al área de facturación para su debido control.	Notas crédito
8	Imprimir relación de las notas crédito elaboradas para adjuntar al libro de notas crédito junto con los soportes suministrados	Notas crédito

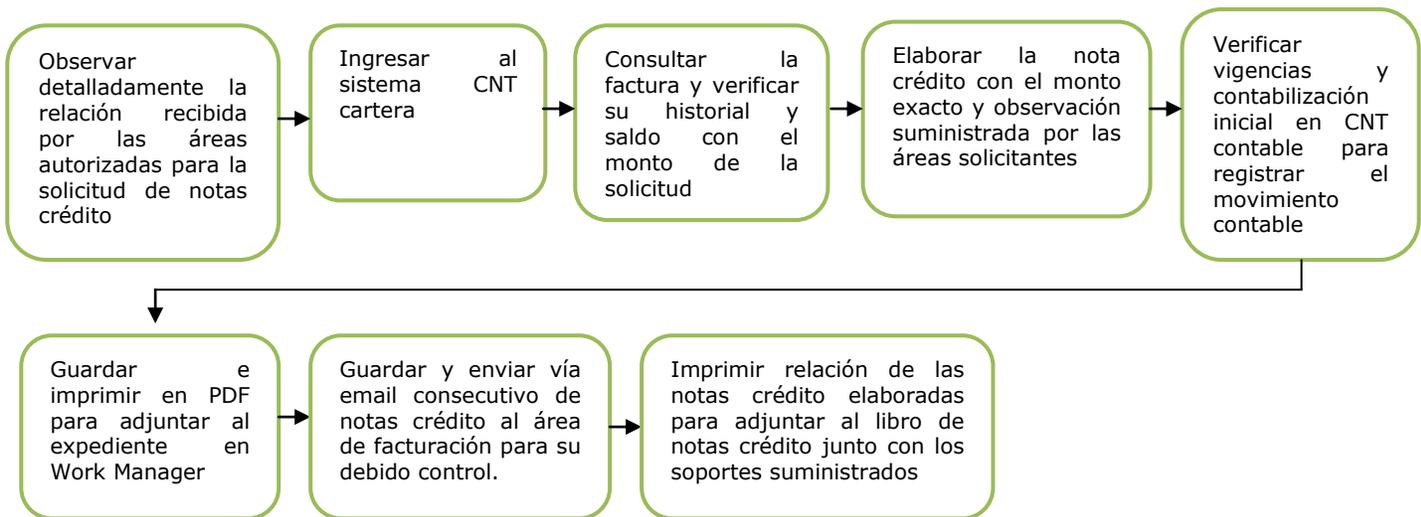
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Notas crédito totales	Cartera persona jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Montos reales - Oportunas - Libre de errores

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Notas crédito	Cartera persona jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Montos reales - Oportunas - Libre de errores

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	REALIZAR NOTAS CRÉDITO	Versión: 04
		Página 54 de 82

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ANÁLISIS, CRUCE Y SANEAMIENTO DE CARTERA	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Ejecutar pactos donde se definan los montos a recuperar y/o a descontar, procurando generar la menor pérdida financiera posible para la Entidad, logrando sanear las cuentas de las dos entidades y mejora de la relación contractual.			RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la comparación, verificación y análisis de las diferencias entre la E.S.E y entidades, enviando el cruce de cartera ya analizado en respuesta a las solicitudes de las entidades y elaborando los comprobantes necesarios con los soportes encontrados y/o suministrados por la entidad para eliminar las diferencias hasta el cobro de cartera saneada a entidades, telefónicamente, email o correo certificado.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Mantener la cartera actualizada
- Cartera libre de inconsistencias
- Tener una buena comunicación constante con las aseguradoras
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
 - Manejar una cartera desactualizada
 - Obviar o suponer las diferencias encontradas
 - No responder la solicitud de conciliación de cartera con las entidades
 - Omitir el envío de soportes para la depuración de cartera
 -
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
 - Realizar un análisis de cruce de cartera oportunamente
 - Sanear la cartera elaborando los comprobantes necesarios con los soportes encontrados y/o suministrados por la entidad
 - Una buena comunicación con las demás áreas
 - Comunicar a la entidad las inconsistencias encontradas, enviar soportes y el análisis de cartera depurada.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

CONCILIACION: mecanismo de resolución de conflictos en la cual las partes involucradas gestionan directamente entre sí la diferencia a resolver.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Cartera persona jurídica	Estado de cuentas de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizada - Real - Organizada cronológicamente - Detallada

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ANÁLISIS, CRUCE Y SANEAMIENTO DE CARTERA	Versión: 04
		Página

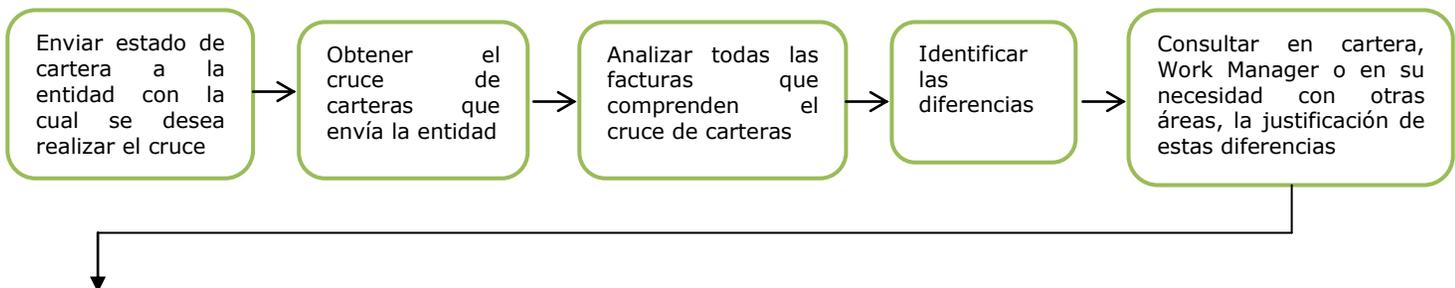
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Enviar estado de cartera a la entidad con la cual se desea realizar el cruce	Estado de cartera
2	Obtener el cruce de carteras que envía la entidad	Estado de cartera
3	Analizar todas las facturas que comprenden el cruce de carteras	Estado de cartera
4	Identificar las diferencias	Estado de cartera
5	Consultar en cartera, Work Manager o en su necesidad con otras áreas , la justificación de estas diferencias	
6	Consolidar los soportes de estas diferencias para enviarlas como inconsistencias encontradas a la entidad	Estado de cartera
7	Enviar el cruce de cartera ya analizado en respuesta a las solicitudes de las entidades	Estado de cartera
8	Elaborar los comprobantes necesarios (recibos de caja, notas débito) con los soportes encontrados y/o suministrados por la entidad para eliminar las diferencias	Comprobante
9	Enviar el cruce de cartera analizado junto con los soportes remitidos a la entidad, al área de auditoria para así continuar con el proceso de conciliación de glosas respondiendo de este modo a las solicitudes de esta área.	Estado de cartera
10	Cobro de cartera saneada a entidades, telefónicamente, email o correo certificado	Estado de cartera

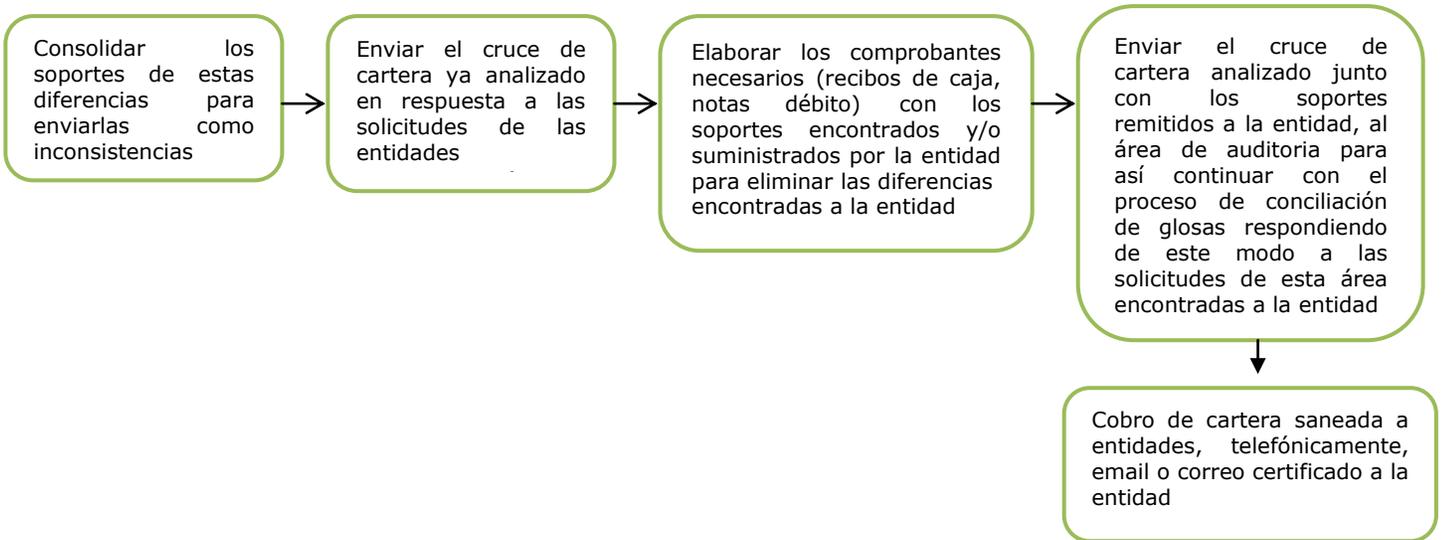
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Cartera depurada	Cartera persona jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Sin inconsistencias - Coherente - Conciliada

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ANÁLISIS, CRUCE Y SANEAMIENTO DE CARTERA	Versión: 04
		Página



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	RADICAR FACTURACIÓN	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Controlar la recepción de los documentos soportes para pago (facturas) de las entidades que son entregadas a través del CAD, con el fin de establecer que cumplen con los requisitos de ley y la normatividad interna de la E.S.E.			RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Comienza con la recepción de las facturas del CAD verificando su contenido, pasa por su posterior organización de consecutivos; hasta su ingreso en el sistema.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Todas las facturas entregadas a las aseguradoras deben estar radicadas en el sistema CNT cartera
 - Realizar una radicación oportuna para la presentación de informes
 - Custodiar las copias recibidas por las aseguradoras hasta que sean canceladas
 - La entrega que el CAD realiza a cartera de las copias de las facturas radicadas en las entidades deben quedar registrada en la planilla de correspondencia.
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Recibir y firmar la planilla de las copias de las facturas sin verificar el contenido
 - Almacenar las facturas sin radicarlas en el sistema
 - Radicar facturas no enviadas a la entidad
 - Omitir la radicación de algunas facturas
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Radicar oportunamente todas las facturas enviadas recibidas que fueron enviadas por las entidades
 - Guardar responsablemente las copias de las facturas no canceladas
 - Suprimir la radicación de algunas facturas

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

RADICACION: Actividad indispensable en cualquier tipo de empresa, pues de ello dependen cosas tan importantes como poder hacer efectivos los cobros por la prestación de servicios o la venta de productos.

FACTURAS: Documento en el que se detallan las mercancías compradas o los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Entidades	Facturas con constancia de recibido por la entidad (aseguradoras).	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas detalladas - Montos verídicos - Facturas oportunas - Facturas fiables

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	RADICAR FACTURACIÓN	Versión: 04
		Página

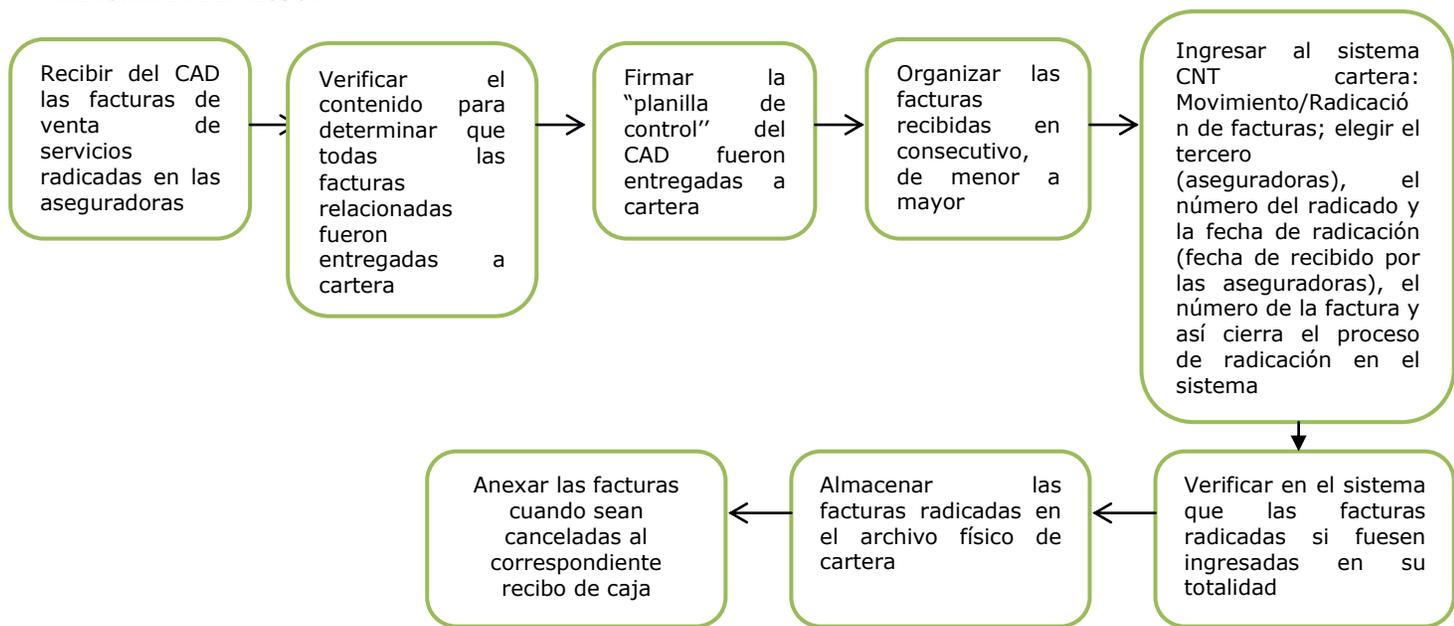
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Recibir del CAD las facturas de venta de servicios radicadas en las aseguradoras	Factura de venta
2	Verificar el contenido para determinar que todas las facturas relacionadas fueron entregadas a cartera	Factura de venta
3	Firmar la "planilla de control" del CAD	Planilla de control
4	Organizar las facturas recibidas en consecutivo, de menor a mayor	Factura de venta
5	Ingresar al sistema CNT cartera : Movimiento/Radicación de facturas; elegir el tercero (aseguradoras) , el número del radicado y la fecha de radicación (fecha de recibido por las aseguradoras) ,el número de la factura y así cierra el proceso de radicación en el sistema	Registro en el sistema
6	Verificar en el sistema que las facturas radicadas si fuesen ingresadas en su totalidad	Registro en el sistema
7	Almacenar las facturas radicadas en el archivo físico de cartera	Facturas
8	Anexar las facturas cuando sean canceladas al correspondiente recibo de caja	

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Facturas radicadas	Cartera persona jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Que indique la fecha de recibido de la entidad - Seguras

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR INFORMES	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Contribuir oportunamente con la información de la cartera exacta requerida por la administración de la E.S.E y los diferentes entes de control, cumpliendo con toda la normatividad vigente y garantizando la fiabilidad de esta información.			RESPONSABLE: Técnica Operativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la elaboración de los informes de rendición de cuentas y termina con el envío oportuno de la información.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Elaborar los informes de acuerdo a la normatividad del sector público y de salud
 - Realizar los informes para los entes receptores para cumplir con los requerimientos de estos
 - Cumplir con los tiempo estipulados
 - Elaborarlos con los parámetros definidos del solicitante
 - La rendición de cuentas será planeada con suficiente anticipación
 - Calendario de Obligaciones se actualizará en cuanto a los cambios normativos en materia de rendición de cuentas
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Realizar los informes con una normatividad diferente al del sector público y de salud
 - entregar los informes extemporáneamente
 - Presentar los informes con inconsistencias
 - No realizar una verificación pertinente antes de entregarlo.
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Recopilar la información necesaria para elaborar los informes
 - Programar listado de entrega
 - Depurar la información recolectada

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

INFORME: Texto que se da cuenta del estado actual o de los resultados de un estudio o investigación.

ENTES DE CONTROL:

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Cartera persona jurídica	Estado de cartera por edades y la radicación de facturas.	<ul style="list-style-type: none"> - Cartera saneada y conciliada (libre de errores) - Datos claros - Que sea trascendental

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR DE INFORMES	Versión: 04
		Página

4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Analizar y comprender la solicitud del informe	
2	Ingresar al sistema CNT cartera- informes- ingresos- cxc por edades y se parametriza según la necesidad	Cartera por edades
3	Exportar la información	Cartera por edades
4	Depurar la información	Cartera por edades
4	Elaborar el informe con las características exigidas.	Informe de cartera
5	Enviar y dejar constancia de la entrega	Informe de cartera

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Informe	Administración	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarlo en las fechas estipuladas. - Que sea fiable - Que sea real - Que sea claro, y relevante

DIAGRAMA DE FLUJO:



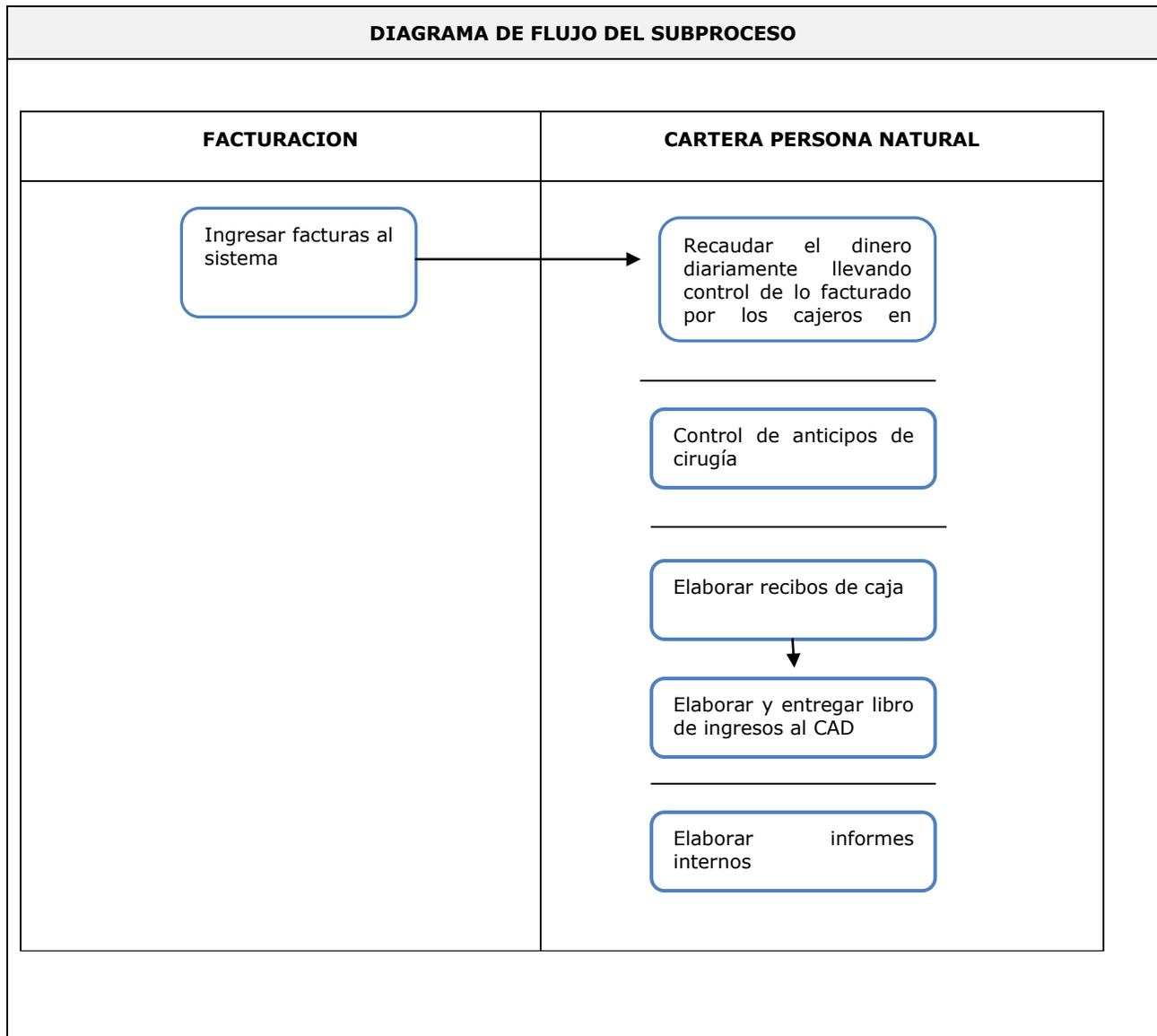
	SUBPROCESO	Código: 329-13-06
	CARTERA PERSONA NATURAL	Versión: 04
		Página

ÁREA: APOYO LOGISTICO	PROCESO: FINANCIERA
OBJETO DEL SUBPROCESO: Gestionar las actividades que posibilitan recuperar los dineros de la E.S.E, en forma continua, veraz, oportuna y eficiente para contribuir a un mejor financiamiento.	RESPONSABLE: Auxiliar administrativa de cartera Adelfa Díaz Ramírez
ALCANCE DEL SUBPROCESO: Inicia con la extracción de la información del sistema de los deudores morosos, pasa por la realización de llamadas a estos y finaliza hasta sus correspondientes pagos.	

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	No.	ACTIVIDAD (PROCEDIMIENTO)	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Facturación	Facturas ingresadas al sistema.	1	Extraer la información del sistema de lo facturado	Auxiliar administrativa de cartera	Informe de lo facturado	Cartera persona natural
Cajeros	Reporte de lo recaudado	2	Recaudar el dinero diariamente llevando control de lo facturado por los cajeros en planillas	Auxiliar administrativa de cartera	Planilla de control y Recaudo de cartera efectivo	Cartera persona natural
Cartera persona natural	Recaudo de cajero	3	Elaboración de Recibos de Caja	Auxiliar administrativa de cartera	Recibos de caja	Cartera persona natural
Facturación cirugía	Recibo de anticipo	4	Control anticipos de cirugía.	Auxiliar administrativa de cartera	Recibo de caja y devoluciones	Cartera persona natural
Cartera persona natural	Estado de cartera por edades.	5	Elaboración de informes de cartera internos.	Auxiliar administrativa de cartera	Informe	Administración, Control Interno

	SUBPROCESO	Código: 329-13-06
	CARTERA PERSONA NATURAL	Versión: 04
		Página



NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
Ley	Julio 7/1991	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el	Congreso de la Republica de Colombia	Art. 209

	SUBPROCESO	Código: 329-13-06
	CARTERA PERSONA NATURAL	Versión: 04
		Página

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
		adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.		
Ley 901	Julio 26/2004	Por medio de la cual se prorroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 y se modifican algunas de sus disposiciones.	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Ley 1066	Julio 29/2006	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Ley 1608	Enero 2/2013	Por medio de la cual se adoptan medidas para mejorar la liquidez y el uso de algunos recursos del Sector Salud	Congreso de la Republica de Colombia	Toda
Decreto 2193	Julio 8/2004	En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en especial las establecidas en los artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003.	Presidente de la Republica de Colombia	Todo
Decreto 4473	Diciembre 15/2006	En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y el párrafo 2° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006,	Presidente de la Republica de Colombia	Todo
Circular 030	Septiembre 2/2013	Procedimiento de aclaración de cartera, depuración obligatoria de cuentas, pago de facturación por prestación de servicios y recobros.	Ministerio de salud y protección social y Superintendencia Nacional de salud	Toda
Circular 014	Julio 31/2015	Por la cual se imparten instrucciones respecto del cumplimiento de los plazos de reporte de información relacionada con el giro directo de recursos del sistema	Superintendencia Nacional de salud	Toda

	SUBPROCESO	Código: 329-13-06
	CARTERA PERSONA NATURAL	Versión: 04
		Página

NORMOGRAMA DEL SUBPROCESO				
JERARQUÍA Y NÚMERO	FECHA	TÍTULO O TEMA	EMISOR	ARTÍCULO
		general de seguridad social de salud.		
Régimen	Noviembre 2008	Régimen de contabilidad publica	Contaduría General de la Nación	Todo, especialmente el Título II.

INDICADORES DEL SUBPROCESO					
No .	ACTIVIDAD	ATRIBUTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	No. FICHA
	123456	Efectividad	Rotación de cartera	$(\text{Deudores} * 360 \text{ días}) / (\text{Ingresos})$	

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	EXTRAER INFORMACIÓN	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: NATURAL	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Obtener oportunamente los montos recibidos por los facturadores; producto de la venta de servicios de la Institución.			RESPONSABLE: Auxiliar administrativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la extracción de la información del sistema CNT hasta la consolidación de ésta en una planilla de recaudo.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Se deberá tener en cuenta el valor que arroja el sistema por cada facturador
 - La información de facturación se extraerá siempre de CNT paciente
 - La extracción de la información de facturación de CNT paciente deberá de ser diaria
 - Siempre se debe tener en cuenta para recaudar el dinero y conciliar la caja
 - El acceso a la información de facturación será para el área de contabilidad
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- No ingresar a CNT pacientes recaudo
 - No extraer la información de facturación diariamente
 - Inventar la información de lo facturado
 - No tener presente la información de lo facturado a la hora de recaudar y conciliar la caja
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Ingresar diariamente al sistema CNT paciente
 - Extraer la información de lo facturado diariamente
 - Llevar control de la información de la información extraída en Excel
 - Tener presente la información para realizar el recaudo y conciliar la caja

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

CNT: Es un software especializado en el sector salud

CONCILIACION DE CAJA: es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales.

RECAUDO: Cobrar o recibir dinero o bienes por un concepto, como impuestos, contribuciones, cuotas o donativos.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERÍSTICAS
Facturación	Facturas ingresadas al sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Registro diario de los servicios prestados - Registro libre de errores - Información concisa y coherente

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	EXTRAER INFORMACION	Versión: 04
		Página

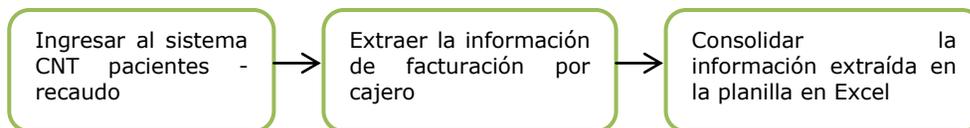
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Ingresar al sistema CNT pacientes - recaudo	
2	Extraer la información de facturación por cajero	Informe de lo facturado
3	Consolidar la información extraída en la planilla de recaudo en Excel	Informe de lo facturado

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Informe de lo facturado	Cartera persona natural	<ul style="list-style-type: none"> - Oportuno - Informe sin inconsistencias - Datos reales - Datos detallados

DIGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	RECAUDAR DINERO	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: NATURAL	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Percibir y controlar de manera efectiva y oportuna el dinero recaudado en la empresa, de la operación normal de los procesos asistenciales y cuentas de usuarios, bajo los criterios de seguridad apropiados ; realizando una oportuna verificación que el dinero corresponde con la información suministrada al sistema y los soportes físicos.			RESPONSABLE: Auxiliar administrativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con el desplazamiento hacia las áreas involucradas realizando el respectivo recaudo, pasa por verificación del informe con el dinero físico y su consignación; y termina con su legalización.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Se recaudará la información extraída del sistema CNT pacientes
 - Se recaudará el dinero diariamente
 - El recaudo será realizado estrictamente por la auxiliar de cartera persona natural
 - El dinero recaudado será custodiado en la caja fuerte asignada
 - El recaudo será realizado en las primeras horas del día
 - Toda entrega de dinero a la auxiliar de cartera persona natural deberá estar soportado por la firma del cajero (facturador)
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Recaudar el dinero sin cruzar con la información de la facturado
 - Recibir el dinero sin el soporte de la firma del cajero
 - No recaudar el dinero diariamente
 - Delegar el recaudo del dinero a personas fuera del proceso
 - Dejar el dinero recaudado al alcance de todas las personas
 - No guardar el dinero en la caja fuerte asignada
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Tener el listado de la información facturada
 - Recaudar el dinero diariamente cruzándola con el listado
 - Desplazarse hacia las áreas involucradas para realizar el recaudo
 - Recibir el dinero soportándolo con la firma del cajero (facturador)
 - Guardar el dinero recaudado en la caja fuerte asignada
 - Conciliar la caja
 - Enviar a consignar

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

RECAUDO: Cobrar una cantidad de dinero o bienes

CAJERO: Persona que tiene por oficio llevar el control de caja y atender los pagos y cobros en ciertos establecimientos

FALTANTES: es el dinero que falta en la caja con respecto al monto establecido al hacer la relación de los pagos efectuados.

SOBRANTES: es el dinero que sobra en la caja con respecto al monto establecido al hacer la relación de los pagos efectuados.

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	RECAUDAR DINERO	Versión: 04
		Página

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Cajeros	Reporte de lo recaudado	<ul style="list-style-type: none"> - Registro diario de los servicios prestados - Registro libre de errores - Información concisa y coherente

4. DESCRIPCIÓN:

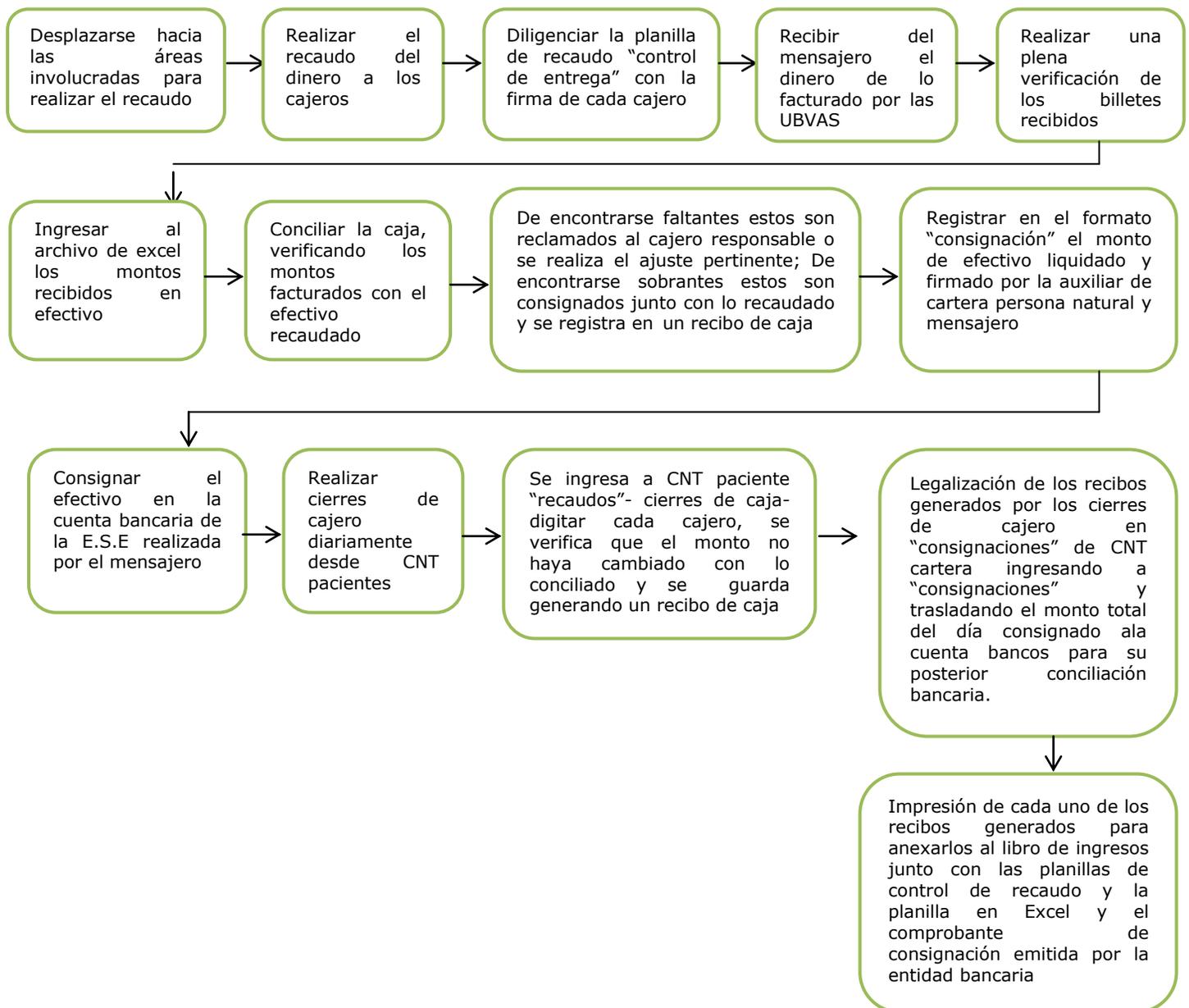
No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Desplazarse hacia las áreas involucradas para realizar el recaudo	Informe de lo facturado
2	Realizar el recaudo del dinero a los cajeros	Planilla de los recaudado "control de entrega" excel
3	Diligenciar la planilla de recaudo "control de entrega" con la firma de cada cajero	Planilla de lo recaudado "control de entrega" excel
4	Recibir del mensajero el dinero de lo facturado por las UBA'S	Planilla de lo recaudado "control de entrega" excel
5	Realizar una plena verificación de los billetes recibidos a medida con la 2	Planilla de lo recaudado "control de entrega" excel
6	Ingresar al archivo de excel los montos recibidos en efectivo	Planilla de lo recaudado "control de entrega" excel
7	Conciliar la caja, verificando los montos facturados con el efectivo recaudado	Planilla de lo recaudado
8	De encontrarse faltantes estos son reclamados al cajero responsable o se realiza el ajuste pertinente; De encontrarse sobrantes estos son consignados junto con lo recaudado y se registra en un recibo de caja	Recibo de caja
9	Registrar en el formato "consignación" el monto de efectivo liquidado y firmado por la auxiliar de cartera persona natural y mensajero	Formato "consignación"
10	Consignar el efectivo en la cuenta bancaria de la E.S.E realizada por el mensajero	Consignación bancaria
11	Realizar cierres de cajero diariamente desde CNT pacientes	Planilla de lo recaudado
12	Se ingresa a CNT paciente "recaudos"- cierres de caja- digitar cada cajero, se verifica que el monto no haya cambiado con lo conciliado y se guarda generando un recibo de caja	Recibo de caja
13	Legalización de los recibos generados por los cierres de cajero en "consignaciones" de CNT cartera ingresando a "consignaciones" y trasladando el monto total del día consignado ala cuenta bancos para su posterior conciliación bancaria.	Consignación
14	Impresión de cada uno de los recibos generados para anexarlos al libro de ingresos junto con las planillas de control de recaudo y la planilla en Excel y el comprobante de consignación emitida por la entidad bancaria	Recibos de caja

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	RECAUDAR DINERO	Versión: 04
		Página

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Planilla de control y Recaudo de cartera efectivo	Cartera persona natural	<ul style="list-style-type: none"> - Oportuno - Informe sin inconsistencias - Datos reales - Datos detallados - completo

DIGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONTROL ANTICIPOS	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: NATURAL	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Ejercer y seguir un control adecuado a los anticipos realizados por los diferentes usuarios de cirugía, verificando que la suma de dinero corresponde con la información suministrada por facturación de cirugía.			RESPONSABLE: ADMINISTRACION	
ALCANCE: Inicia con la recepción de los recibos de caja de anticipos, verificando las facturas de los usuarios con los anticipos; y termina con la consignación de estos anticipos al banco.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Los anticipos de cirugía deberán estar soportados por el recibo de caja físico
 - Llevar un control de consecutivos de los recibos y del dinero recibido
 - Se llevará una planilla de devoluciones al paciente
 - Verificar que todo ingreso esté soportado por una factura
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Realizar los anticipos por un monto diferente al del recibo de caja
 - No descontar los anticipos
 - No devolver el dinero sobrante en tal caso que se presente al paciente
 - No hacer firmar del paciente la planilla de devoluciones cuando esta situación ocurra
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Controlar los anticipos de cirugía cada que se presenten
 - Llevar un control de cirugía a través de los recibos de caja generados por facturación de cirugía
 - Realizar los anticipos por el monto del recibo de caja que proporciona facturación de cirugía
 - Custodiar

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

ANTICIPO: Cantidad correspondiente a una transacción económica o al pago de una deuda o salario que es abonada con anterioridad a la fecha acordada

RECIBO DE CAJA: Es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Facturación cirugía	Recibo de anticipo	<ul style="list-style-type: none"> - Recibo detallado (fecha, monto, nombre de paciente, cedula) - Monto legible - Cifras reales

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONTROL ANTICIPOS	Versión: 04
		Página

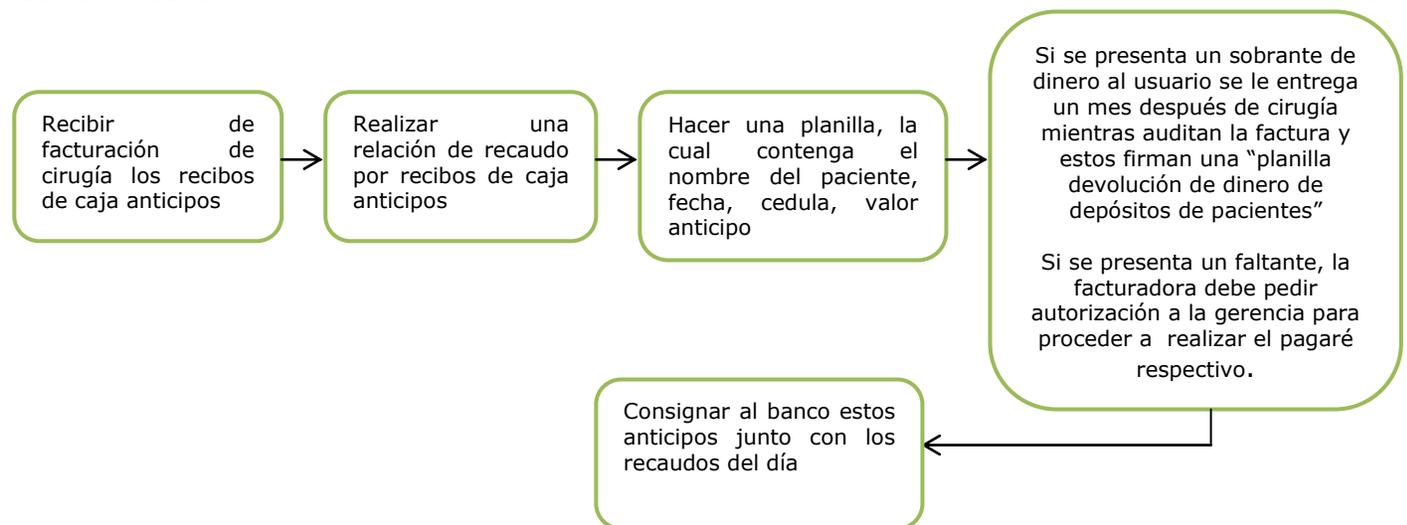
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Recibir de facturación de cirugía los recibos de caja anticipos	Recibos de caja anticipos
2	Realizar una relación de recaudo por recibos de caja anticipos	Recibos de caja anticipos
3	Hacer una planilla, la cual contenga el nombre del paciente, fecha, cedula, valor anticipo	Planilla de control de recaudo de anticipos
4	Verificar factura por usuario, cruzando este monto con el anticipo recibido	Facturas, recibos de caja anticipos
4	Si se presenta un sobrante de dinero al usuario se le entrega un mes después de cirugía mientras auditan la factura y estos firman una "planilla devolución de dinero de depósitos de pacientes" Si se presenta un faltante, la facturadora debe pedir autorización a la gerencia para proceder a realizar el pagaré respectivo.	Planilla devolución de dinero de depósitos de pacientes"
5	Consignar al banco estos anticipos junto con los recaudos del día	Consignación

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Recibo de caja y devoluciones	Cartera persona natural	<ul style="list-style-type: none"> - Datos reales - Oportunos - Tenga una correcta contabilización

DIGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR RECIBOS DE CAJA	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: NATURAL	CARTERA	PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Recaudar y controlar efectivamente el dinero total de la facturación generada por la prestación de servicios de salud a los diferentes usuarios tanto internos como externos, para salvaguardar los recursos de la entidad.				RESPONSABLE: Auxiliar administrativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con la recepción de los pagarés a los facturadores, pasa por extraer del sistema los deudores morosos realizando las llamadas pertinentes para su cobro; y termina con la recepción y consignación del dinero					

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Se tendrá presente el plan único de cuentas del sector público y de salud para la debida contabilización de los recibos de caja
 - Los recibos de caja deberán tener su respectivo soporte
 - Entregar copia del recibo de caja al paciente o usuario interno
 - Brindar una atención humanizada al usuario
 - Recolectar diariamente los pagarés realizados en los servicios prestados por urgencias
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Realizar un recibo de caja sin recibir dinero
 - Recibir los pagarés sin firma y sin soportes
 - No entregar la copia del recibo de caja al paciente
 - Realizar un cobro de un servicio no existente
 - No dar un buen trato al usuario
 - No generar un mayor cobro al paciente
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Realizar los recibos de caja cada vez que se reciba dinero
 - Realizar los recibos de caja verificando previamente en el sistema el monto a cancelar
 - Cada que se realice un recibo de caja entregar copia al paciente
 - Tratar cordialmente al paciente

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

PAGARÉS: Documento que extiende y entrega una persona a otra mediante el cual contrae la obligación de pagarle una cantidad de dinero en la fecha que figura en él.

RECIBO DE CAJA: Es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERÍSTICAS
Facturación	Pagarés	<ul style="list-style-type: none"> - Formato bien diligenciado y legible (con el nombre del deudor, la cedula, el monto a pagar y la firma) - Monto real

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR RECIBOS DE CAJA	Versión: 04
		Página

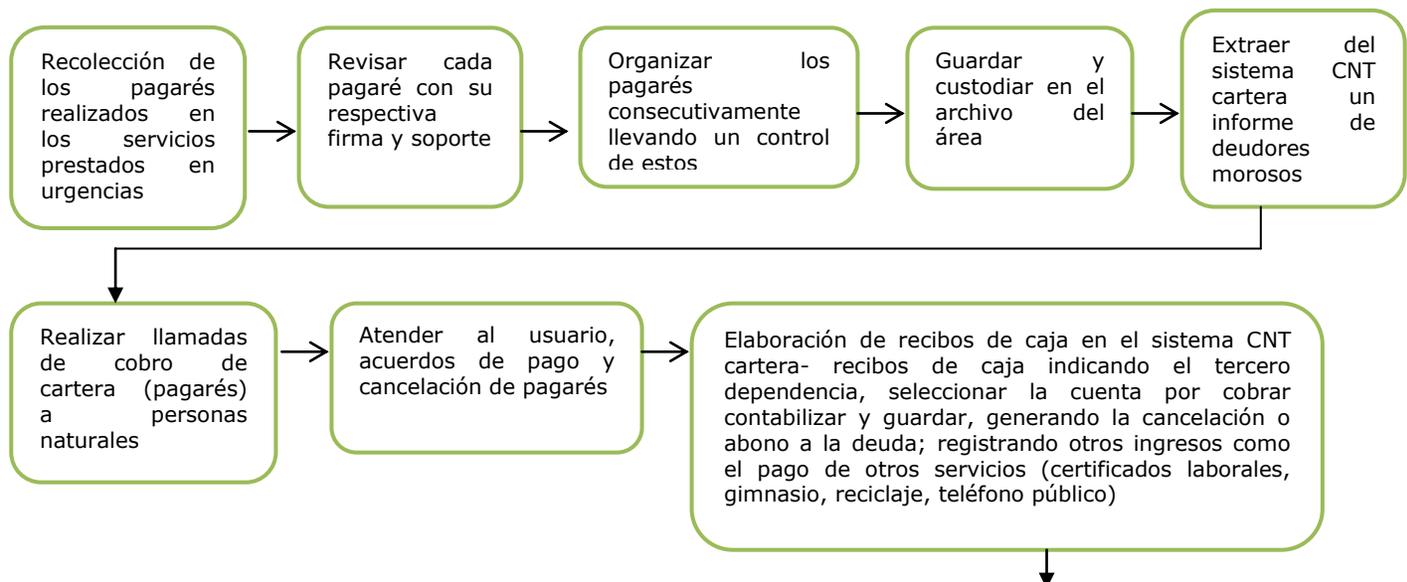
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Recolección de los pagarés realizados en los servicios prestados en urgencias	Pagaré
2	Revisar cada pagaré con su respectiva firma y soporte	Pagaré
3	Organizar los pagarés consecutivamente llevando un control de estos	Control de pagaré
4	Guardar y custodiar en el archivo del área	Control de pagaré
5	Extraer del sistema CNT cartera un informe de deudores morosos	Estado de cartera
6	Realizar llamadas de cobro de cartera (pagarés) a personas naturales	Estado de cartera
7	Atender al usuario, acuerdos de pago y cancelación de pagarés	Pagarés
8	Elaboración de recibos de caja en el sistema CNT cartera- recibos de caja indicando el tercero dependencia, seleccionar la cuenta por cobrar contabilizar y guardar, generando la cancelación o abono a la deuda; registrando otros ingresos como el pago de otros servicios (certificados laborales, gimnasio, reciclaje, teléfono público)	Recibos de caja
9	De no ser pertinente el cobro se debe realizar la nota crédito con su soporte.	Nota crédito
10	Legalizar los recibos de caja trasladándolos a la cuenta caja a bancos (ultimo)	Consignación
11	Imprimir y anexar a libro de ingresos	Libro de ingresos

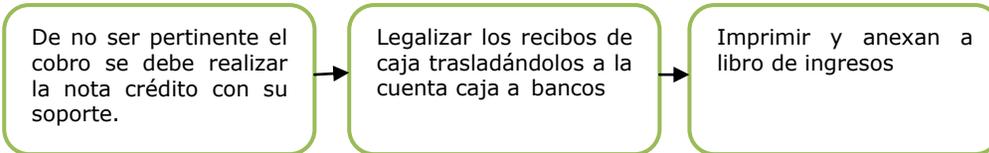
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Recibos de caja	Cartera persona natural	<ul style="list-style-type: none"> - Datos reales, de tal modo que refleje el ingreso en el banco - Oportunos - Tenga una correcta contabilización

DIGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR RECIBOS DE CAJA	Versión: 04
		Página



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACIÓN Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: JURIDICA	CARTERA PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Garantizar un control físico de la totalidad de los servicios que factura la Empresa, evitando así la pérdida de recursos por falta de control documental.			RESPONSABLE: Auxiliar administrativa de cartera	
ALCANCE: Comienza con la identificación de las facturas canceladas de cada recibo y/o notas crédito bancarias procediendo a verificar los consecutivos de los recibos de caja y notas crédito bancarias; finalizando con la entrega oficial de los libros de ingresos y notas crédito bancarias al CAD.				

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Soportar todas las actividades en documentos, los cuales conformarán memoria institucional
 - Cumplir con la normatividad que regula la gestión archivística
 - Entregar los libros de ingresos completos semestralmente al centro de atención documental.
 - Los libros de ingresos y notas crédito deberán contar con las medidas de seguridad adecuadas y el acceso a ellos será restringido
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias sin una debida relación en el formato único de inventario documental
 - Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias sin la correcta presentación de la Institución e identificación
 - Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias sin una plena verificación de sus consecutivos.
 - Entregar los libros de ingresos y notas crédito bancarias a otra área de la Institución que no sea el CAD.
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Verificar que los recibos de caja y las notas crédito bancarias tengan sus respectivos soportes
 - Organizar los recibos de caja de caja y notas crédito bancarias consecutivamente
 - Entregar el libro de ingresos y de notas crédito bancarias relacionándolo en el formato
 - Entregar el libro de ingresos y notas crédito bancarias al CAD
 - Elaborar los libros de ingresos de tal manera que perduren en el tiempo y no hayan pérdidas de estos.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

CAD: Es el Centro de Atención Documental que tiene como función administrar y controlar de manera efectiva la documentación generada y recibida por la Institución, con el propósito de garantizar la conservación y facilitar su consulta.

LIBRO DE INGRESOS: libro en el que se anotan diariamente por orden cronológico todas las ventas e ingresos de la actividad que se desarrolla

INVENTARIO DOCUMENTAL: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

RADICAR: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACIÓN Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Cartera jurídica persona	Recibos de caja	<ul style="list-style-type: none"> - Datos reales, de tal modo que refleje el ingreso en el banco - Oportunos - Tenga una correcta contabilización
Cartera natural persona		

4. DESCRIPCIÓN:

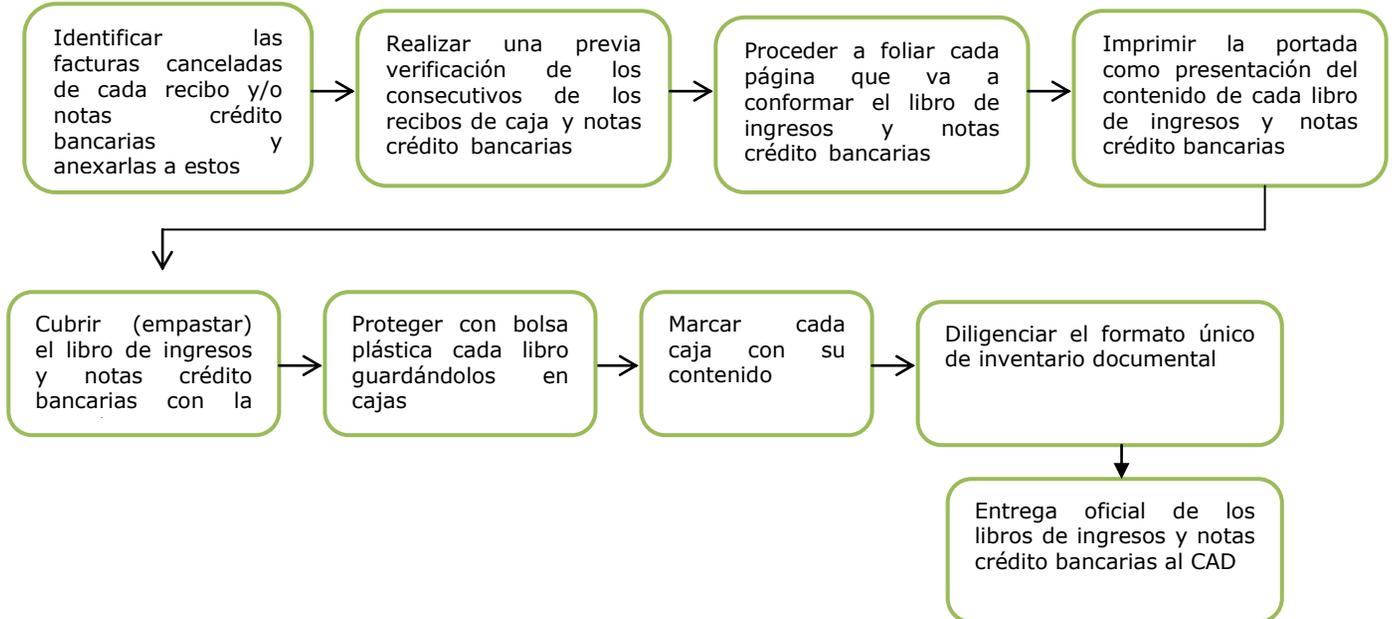
No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Identificar las facturas o pagarés cancelados de cada recibo y/o notas crédito bancarias y anexarlas a estos	Recibos de caja y/o notas crédito
2	Realizar una previa verificación de los consecutivos de los recibos de caja y notas crédito bancarias	Recibos de caja y/o notas crédito
3	Proceder a foliar cada página que va a conformar el libro de ingresos y notas crédito bancarias	Recibos de caja y/o notas crédito
4	Imprimir la portada como presentación del contenido de cada libro de ingresos y notas crédito bancarias	Portada de presentación
5	Cubrir (empastar) el libro de ingresos y notas crédito bancarias con la portada impresa.	Libro de ingresos
6	Proteger con bolsa plástica cada libro guardándolos en cajas	Libro de ingresos
7	Marcar cada caja con su contenido	Portada de presentación
8	Diligenciar el formato único de inventario documental	Formato único de inventario documental
9	Entrega oficial de los libros de ingresos y notas crédito bancarias al CAD	Libro de ingresos

6. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Libro de ingresos organizado.	Centro de atención documental	<ul style="list-style-type: none"> - Datos verídicos - Periódicos - Tenga un correcto orden - Libros oportunos - Documentados y soportados

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	CONSOLIDACIÓN Y ENTREGA DE LIBRO DE INGRESOS Y NOTAS CREDITOS AL CAD	Versión: 04
		Página

DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR INFORME	Versión: 04
		Página

SUBPROCESO: NATURAL	CARTERA	PERSONA	PROCESO: FINANCIERA	ÁREA: LOGISTICO	APOYO
OBJETIVO: Aportar de manera pertinente la información de cartera exacta y razonable, requerida por la administración y control interno, garantizando la integridad de esta información.				RESPONSABLE: Auxiliar administrativa de cartera	
ALCANCE: Inicia con el análisis de la solicitud del informe, pasa por la extracción y organización de la información y termina con el envío oportuno del informe					

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Elaborar los informes de acuerdo a la normatividad del sector público y de salud
 - Realizar los informes para los entes receptores para cumplir con los requerimientos de estos
 - Cumplir con los tiempos estipulados
 - Elaborarlos con los parámetros definidos del solicitante
 - La rendición de cuentas será planeada con suficiente anticipación
 - Calendario de Obligaciones se actualizará en cuanto a los cambios normativos en materia de rendición de cuentas
- **QUE NO SE DEBE HACER NÚNCA:**
- Realizar los informes con una normatividad diferente al del sector público y de salud
 - entregar los informes extemporáneamente
 - Presentar los informes con inconsistencias
 - No realizar una verificación pertinente antes de entregarlo.
- **QUE SE DEBE HACER SIEMPRE:**
- Recopilar la información necesaria para elaborar los informes
 - Programar listado de entrega (gestión de cartera)
 - Depurar la información recolectada

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

DEPURAR: Analizar los movimientos de estas uno a uno, determinando procedentes e improcedentes y el origen de estos para llegar a un determinado saldo que se considera el real o correcto.

REQUERIMIENTO: Petición de una cosa que se considera necesaria, especialmente el que hace una autoridad.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERÍSTICAS
Cartera persona natural	Estado de cartera por edades	<ul style="list-style-type: none"> - Cartera saneada y conciliada (libre de errores) - Datos claros - Que sea trascendental

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR INFORME	Versión: 04
		Página

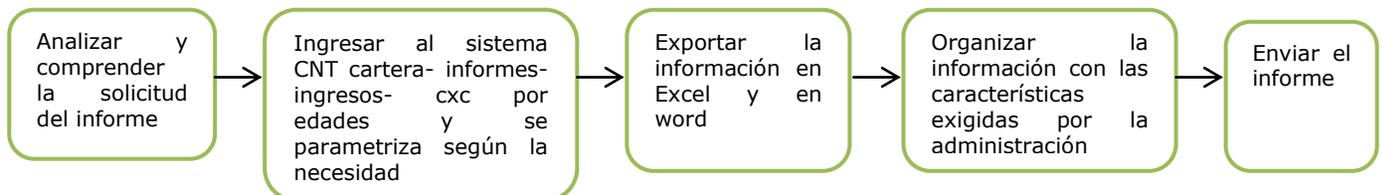
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Analizar y comprender la solicitud del informe	Cartera por edades
2	Ingresar al sistema CNT cartera- informes- ingresos- cxc por edades y se parametriza según la necesidad	Cartera por edades
3	Exportar la información en Excel y en word	Cartera por edades
4	Organizar la información con las características exigidas por la administración	Informe de cartera
5	Enviar el informe	Informe de cartera

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Informe	Administración- Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Presentarlo en las fechas estipuladas. - Que sea fiable - Que sea real - Que sea claro, y relevante

DIGRAMA DE FLUJO:



	FICHA TÉCNICA CARACTERIZACIÓN INDICADOR		Código:
	INDICADOR ROTACIÓN DE CARTERA		Versión: 0
			Página

OBJETIVO DEL INDICADOR					
Monitorear el tiempo en que las cuentas por cobrar se hacen efectivas					
INTERPRETACIÓN	Entre más bajo sea el indicador, más efectivo es el recaudo de las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente.		DOMINIO	Efectividad	
NUMERADOR	Deudores*360 días		DENOMINADOR	Ingresos	
FÓRMULA DE CÁLCULO	(Deudores*360 días) / (Ingresos)	META	≥1.00	SENTIDO O TENDENCIA	Descendente
CUMPLIMIENTO	De 1 ó mas		CUMPLE: ≥1.0	NO CUMPLE: <1.0	
VALOR DE REFERENCIAL	Vigencia actual	ENTIDAD	E.S.E Santa Gertrudis	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	Cartera

FUENTE DE INFORMACIÓN

NUMERADOR	Cartera	APLICATIVO	Plantilla excel	RESPONSABLE	Técnica Operativa	REMITE A	Contadora	PLAZO	Mensual
DENOMINADOR	Contabilidad		Aplicativo CNT		Contadora		Mensual		

GESTIÓN DEL INDICADOR

CONSTRUCCION INDICADOR	Contadora	ANÁLISIS Y PROPUESTAS	Contadora y Jefe administrativa y Financiera	REMITE A	Comité de gerencia y Junta directiva	PLAZO	Mensual
PLAN DE MEJORA	Base de datos de la Institución	REMITE A	Área encargada de realizar la auditoria	AJUSTES	El responsable designado y Jefe administrativa y Financiera	PLAZO	El estipulado en el Plan de Mejora

INFORME	Administradora	ENTIDAD O DEPENDENCIA	Junta directiva	REMISIÓN	Mensual
----------------	----------------	------------------------------	-----------------	-----------------	---------

	PROCEDIMIENTO	Código: 329-13-06
	ELABORAR INFORME	Versión: 04
		Página

NIVEL DE DESAGREGACIÓN	Cartera persona jurídica – cartera persona natural
AJUSTE POR RIESGOS	El no pago oportuno de las aseguradoras
BIBLIOGRAFÍA	Aplicativo CNT actualizado vigencias